Vender para seus clientes

Guia do usuário, Winter '16

@salesforcedocs

A versão em Inglês deste documento tem precedência sobre a versão traduzida.

© Copyright 2000–2015 salesforce.com, inc. Todos os direitos reservados. Salesforce é uma marca registrada da salesforce.com, inc., assim como outros nomes e marcas. Outras marcas que aparecem neste documento podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários.

CONTEÚDO

Vender para seus clientes 1
Bem-vindos, profissionais de vendas 1
Gerenciando as pessoas e organizações às quais você vende 1
Fazendo campanhas e gerando leads 194
Gerenciando atividades, oportunidades e produtos 261
Melhore seu desempenho com o Work.com 367
Criando cotações e documentando contratos 394
Gerenciando e rastreando os pedidos dos clientes 409
Fazendo previsões de vendas 423
Vendendo por diversos canais 467
Usando o email integrado do Salesforce 506

Índice 619

Vender para seus clientes

Bem-vindos, profissionais de vendas

Use esse conjunto de documentação para ajudá-lo a começar a usar e executar o Salesforce, de modo que você aumente seu sucesso ao vender para seus clientes. Esta documentação contém conceitos e tarefas específicos para seus objetivos. Se você também ajuda a administrar o Salesforce, consulte a documentação para administradores, *Configurar e manter ferramentas de vendas*, que inclui tarefas específicas para administradores do Salesforce.

Esperamos que esses dois conjuntos de documentação forneçam o conteúdo completo de que você precisa para aumentar suas vendas durante o uso do Salesforce. Se precisar de mais suporte, entre em contato com seu administrador do Salesforce ou com o Suporte ao cliente da Salesforce.

Gerenciando as pessoas e organizações às quais você vende

Estabelecendo seus clientes, concorrentes e parceiros

Contas

Use contas do Salesforce para armazenar informações sobre seus clientes ou as entidades com as quais está trabalhando, como empresas, escolas, agências governamentais ou indivíduos.

Considere a conta como uma pasta de arquivo na qual é possível armazenar tudo o que você sabe sobre um cliente. Por exemplo, se estiver armazenando informações sobre uma empresa, você inclui o nome, localização, uma pessoa de contato, pedidos anteriores ou atuais e outras informações relacionadas. Também é possível manter um registro de ligações ou solicitações de serviço.

No Salesforce, as informações sobre a empresa em si – seu nome, localização, site, entre outras – são armazenadas em um *registro de conta*. As informações relacionadas à conta, como uma pessoa de contato, notas e pedidos, são armazenadas em outros tipos de registros. O Salesforce facilita a localização de todos os registros relacionados a cada conta listando-os na página inicial do registro de conta. É possível localizar, criar, eliminar, classificar e filtrar contas na guia Contas. Selecione uma conta para visualizar sua página inicial de registro, editar a conta e acessar outros registros relativos a essa conta.

Há alguns detalhes a saber sobre as contas.

O Salesforce oferece dois tipos de contas

As contas do Salesforce são *contas comerciais* por padrão. As contas comerciais são usadas para armazenar informações de empresas ou outras entidades. Os administradores do Salesforce podem também optar por configurar *contas pessoais*, que são usadas para armazenar informações sobre pessoas físicas. Por exemplo, as contas pessoais se encaixam melhor para clientes que são compradores online, frequentadores de academia de ginástica, viajantes de férias ou outros tipos de consumidores individuais. Dependendo do tipo de cliente da sua empresa, é possível ter apenas um tipo de conta disponível ou ambos.

EDIÇÕES

Contas comerciais disponíveis em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Contas comerciais disponíveis em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Contas pessoais disponíveis em: Salesforce Classic

Contas pessoais disponíveis nas edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Nota: Na Ajuda e em outras documentações do Salesforce, a palavra *conta* isoladamente sempre se refere tanto a contas comerciais como a contas pessoais. Usamos os termos *contas comerciais* e *contas pessoais* quando existem diferenças entre os dois tipos de contas.

O recurso Contas pode ser renomeado
O administrador do Salesforce pode alterar o nome das contas para algo que funcione melhor para o seu negócio, como *Clientes* ou *Pacientes*. No entanto, sempre nos referimos a elas como *contas* na Ajuda do Salesforce.

Os usuários podem acessar contas em dispositivos móveis
Suas contas poderão ser acessadas a partir do site completo do Salesforce ou do aplicativo Salesforce1 móvel, caso o administrador do Salesforce tenha ativado o acesso ao Salesforce1.

Contas podem ser vinculadas a redes sociais e notícias
Informações adicionais e atualizações sobre suas contas estão disponíveis se a sua empresa utiliza os recursos Contas sociais, contatos e leads; Insights de conta; ou Atualização do Data.com.

CONSULTE TAMBÉM:

Contas sociais, contatos e leads

Visão geral das equipes de contas

Contas sociais, contatos e leads

O que é uma conta pessoal?

Contas pessoais armazenam informações sobre consumidores individuais.

As contas do Salesforce são *contas comerciais* por padrão. As contas comerciais são usadas para armazenar informações de empresas ou outras entidades. Os administradores do Salesforce podem também optar por configurar *contas pessoais*, que são usadas para armazenar informações sobre pessoas físicas. Por exemplo, as contas pessoais se encaixam melhor para clientes que são compradores online, frequentadores de academia de ginástica, viajantes de férias ou outros tipos de consumidores individuais. Dependendo do tipo de cliente da sua empresa, é possível ter apenas um tipo de conta disponível ou ambos.

EDIÇÕES

Contas comerciais disponíveis em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Contas comerciais disponíveis em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Contas pessoais disponíveis em: Salesforce Classic

Contas pessoais disponíveis nas edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Dica: Para verificar rapidamente se contas pessoais estão disponíveis em sua organização do Salesforce, tente criar uma conta.

- Se a organização usa contas comerciais e pessoais, o Salesforce lhe pedirá para selecionar um tipo de registro de conta comercial ou de conta pessoal. O nome padrão do tipo de registro de conta pessoal é "Conta pessoal", mas um administrador pode alterar o nome do tipo de registro ou adicionar outros tipos de registro.
- Não será solicitado que você selecione um tipo de registro se sua organização usar apenas contas comerciais ou contas pessoais. Para determinar o tipo, verifique os campos do formulário de criação da conta. Contas pessoais têm campos como nome e sobrenome. Contas comerciais têm campos como conta principal e sigla para negociação em bolsa.

Cuidado: Não há suporte a contas pessoais no Lightning Experience. Você verá contas e contatos separados, em vez de registros de contas pessoais unificados. Se sua organização usa contas pessoais, mas, mesmo assim, você deseja usar o Lightning Experience, registre um caso no portal Ajuda e treinamento do Salesforce.

1. Em sua organização do Salesforce, selecione **Ajuda e treinamento** > **Entrar em contato com o suporte** > **Abrir um caso** .
2. Em **Preciso de ajuda com**, selecione `Inscrição/Recusa de recurso`.

3. Em **Tópicos do produto**, selecione `Inscrição do Lightning Experience para contas pessoais`.
4. Preencha o formulário e clique em **Enviar**.

Pode levar até uma semana para ativar o Lightning Experience para organizações com contas pessoais.

Contas pessoais funcionam de forma diferente das contas comerciais. Por exemplo, contas pessoais não podem ter contatos. Em vez disso, o registro de conta pessoal armazena informações que normalmente são salvas para contatos comerciais, como nome e sobrenome. É possível usar uma conta pessoal como um contato. Por exemplo, você pode convidar uma conta pessoal uma reunião, associá-la a uma campanha ou enviar uma solicitação Stay-in-Touch. No entanto, as contas pessoais são acessadas pela guia Contas e aparecem em listas e relatórios como contas, não como contatos. Para outras diferenças entre contas pessoais e comerciais, consulte Comportamentos das contas pessoais na página 5.

Nota: Na Ajuda e em outras documentações do Salesforce, a palavra *conta* isoladamente sempre se refere tanto a contas comerciais como a contas pessoais. Usamos os termos *contas comerciais* e *contas pessoais* quando existem diferenças entre os dois tipos de contas.

CONSULTE TAMBÉM:

Comportamentos das contas pessoais

Contas

Campos de mesclagem para contas pessoais

Nota: Depois de serem ativadas, as contas pessoais não podem ser desativadas.

EDIÇÕES

Contas comerciais disponíveis em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Contas comerciais disponíveis em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Contas pessoais disponíveis em: Salesforce Classic

Contas pessoais disponíveis nas edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

A lista de campos de mesclagem disponíveis depende do tipo de dados com os quais você está trabalhando. Este tópico lista considerações para trabalhar com campos de mesclagem em contas pessoais.

- Estão disponíveis campos de contas comerciais e pessoais como campos de mesclagem de conta. Campos de conta exclusivos para contas pessoais, como Data de nascimento, Email e Título têm `Conta.Pessoal` em seus nomes de campo de mesclagem. Por exemplo, {!Conta.PessoalAniversário}.
- Se a sua organização usa contas pessoais, os campos conta comercial e conta pessoal estarão disponíveis como campos de mesclagem de conta. Os campos de conta exclusivos às contas pessoais, como `Data de nascimento`, `Email` e `Título` têm "Conta.Pessoal" em seus nomes de campo de mesclagem. Por exemplo, `{!Conta.PessoalAniversario}`.
- Você pode usar o campo de mesclagem {!Conta.ContaPessoal} para determinar se está trabalhando com uma conta pessoal ou com uma conta comercial.
- Os campos de conta que anteriormente tinham nomes e rótulos exclusivos podem não ser mais exclusivos porque alguns campos de contato são exibidos como parte do objeto de conta. Esses campos na página de contas são identificados pelo ícone de conta pessoal ( ). Verifique se todos os campos de conta personalizados têm nomes e rótulos exclusivos para sua organização, de modo que o campo de mesclagem faça referência ao campo correto. Para obter mais informações, consulte O que é uma conta pessoal? na página 2.

Importante: Verifique se todos os campos personalizados sob a conta têm nomes e rótulos exclusivos para que o campo de mesclagem mencione o campo correto.

CONSULTE TAMBÉM:

Contas

Regras de validação para contas pessoais

Regras de validação para contas pessoais

Nota: Depois de serem ativadas, as contas pessoais não podem ser desativadas.

Um campo de mesclagem é um campo que você pode colocar em um modelo de email, modelo de mala direta, link personalizado ou fórmula para incorporar valores de um registro. A lista de campos de mesclagem disponíveis depende do tipo de dados com os quais você está trabalhando. Este tópico lista considerações para trabalhar com campos de mesclagem em regras de validação de contas pessoais.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Contas comerciais disponíveis em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Contas pessoais disponíveis nas edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Dicas

- Para definir uma regra de validação que se aplique somente a contas pessoais, use o campo de mesclagem `Conta pessoal`. Por exemplo, `Account.City = "San Francisco"` verifica se a cidade da conta de uma empresa ou pessoa é São Francisco, enquanto `IsPersonAccount (Account.City = "San Francisco")` verifica se a cidade da conta de uma pessoa é São Francisco.
- Você deve tratar nomes de contas pessoais e de contas comerciais separadamente nas regras de validação de contas.
  - No caso de contas comerciais, use o campo de mesclagem `Nome`.
  - No caso de contas pessoais, use os campos de mesclagem `Nome` e `Sobrenome`.
- `Data de nascimento`, `Email` e outros campos que oferecem suporte somente para contas pessoais estão disponíveis como campos de mesclagem nas regras de validação de contas. Ao usar um desses campos de mesclagem, observe que os registros de contas comerciais serão processados como se esses campos tivessem valores em branco. No caso dos campos conta comercial e conta pessoal, consulte Campos da conta na página 13.

CONSULTE TAMBÉM:

Contas

Campos de mesclagem para contas pessoais

O que é uma conta comercial e em que ela difere de uma conta pessoal?

Uma Conta comercial é uma empresa, corporação, firma ou outra entidade de negócios à qual você pode associar vários contatos. As contas comerciais estão disponíveis em todas as edições e possuem um ícone de pasta ( ).

Nas edições Enterprise, Unlimited, Performance e Developer, sua organização do Salesforce pode ser ativada para usar contas pessoais ( ), que são consumidores individuais agindo simultaneamente como contas e contatos.

CONSULTE TAMBÉM:

Contas

Comportamentos das contas pessoais

Nota: As contas pessoais não são ativadas por padrão no Salesforce. Para solicitar contas pessoais, entre em contato com a Salesforce.

As contas pessoais são contas que também podem ser usadas como contatos em várias situações. A tabela seguinte resume as áreas principais em que as contas pessoais diferem das contas comerciais ou têm considerações exclusivas:

Funcionalidade do Salesforce	Comportamento de contas pessoais
Mesclagem de contas	As contas pessoais só podem ser mescladas com outras contas pessoais. ConsulteMesclando contas duplicadas na página 29.
Criação rápida de contas	Na home page de Contas, os campos da área Criação rápida baseiam-se no fato de o tipo de registro de conta padrão definido no seu perfi ser conta pessoal ou conta comercial.
Contas	Contas pessoais são contas que suportam campos e recursos de contato.
Atividades	As contas pessoais podem ser associadas a atividades usando os campos `Nome ou Relativo a`. Assim como os contatos, as contas pessoais podem ser convidadas para compromissos e a reuniões solicitadas. Para usuários que selecionarem uma reunião com uma conta pessoal, o campo `Email` deverá ser adicionado ao layout de página Contas pessoais.
Campanhas	Assim como os contatos, as contas pessoais podem ser adicionadas a campanhas e ter uma lista relacionada Histórico da campanha.
Casos	Nos casos, as contas pessoais podem ser inseridas no campo `Nome da conta`, `Nome do contato` ou ambos.
Rastreamento de feeds do Chatter	Ao seguir contas pessoais, você segue os campos da conta, mas não os campos de contato.
Comunidades e Portal de clientes	Assim como os contatos, as contas pessoais podem ser ativadas como usuários em suas Comunidades do Salesforce e Portal de clientes.
Papéis do contato	Assim como os contatos, as contas pessoais podem ser adicionadas à lista relacionada Papéis do contato em casos, contratos e oportunidades.
Contatos	Na maioria das situações, você pode usar contas pessoais como se fossem contatos. É possível incluí-las em todos os modos de exibição de lista de contatos, exceto na home page dos contatos. Ao contrário das contas comerciais, as contas pessoais não têm uma lista relacionada de Contatos. No entanto, você pode usar a lista relacionada de Parceiros para rastrear relacionamentos entre contas pessoais diferentes.

EDIÇÕES

Contas comerciais disponíveis em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Contas comerciais disponíveis em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Contas pessoais disponíveis em: Salesforce Classic

Contas pessoais disponíveis nas edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Funcionalidade do Salesforce	Comportamento de contas pessoais
Objetos personalizados	Objetos personalizados com relacionamentos com contas ou contatos podem ser adicionados como listas relacionadas em contas pessoais.
Data.com	Contas pessoais não são suportadas pelo Data.com Prospector nem pelo Data.com Clean.
Integração com o desktop	Atualmente as contas pessoais são suportadas no Connect Offline, Salesforce for Outlook, Painel lateral do Salesforce e Connect for Outlook versão 3.2 e posterior.
Email	Assim como os contatos, emails individuais e emails em massa podem ser enviados a contas pessoais.
ExactTarget	As contas pessoais são suportadas, mas é necessário fazer configurações adicionais.
Histórico de campos	Campos de contas pessoais podem ser rastreados usando as configurações do histórico de campos da conta, mas os campos de contato de contas pessoais são configurados na página de configurações do histórico de campos de contato.
Campos	Uma combinação predeterminada de campos de contato e de conta padrão está disponível nos layouts de página de contas pessoais. Além disso, todos os campos personalizados de contatos e de contas estão disponíveis. Observe que alguns campos de conta comercial não são suportados em contas pessoais, como `Conta pai` e `Exibir hierarquia`. Além disso, o campo `Reporta-se a` nos contatos não é suportado em contas pessoais.
Ícones	As contas pessoais têm um ícone com uma pessoa ( ), enquanto as contas comerciais têm um ícone de pasta ( ). É possível adicionar o ícone de conta pessoal a resultados de pesquisa, modos de exibição de lista e caixas de diálogo de pesquisa usando o critério " `Conta pessoal` igual a verdadeiro."
Assistentes de importação	As contas pessoais podem ser importadas usando o Assistente de importação de dados. Como alternativa, dados de contas pessoais podem ser importados usando o Assistente de importação para contas pessoais.
Leads	Leads com um campo `Empresa` vazio são convertidos em contas pessoais, atribuídas ao tipo de registro de conta pessoal padrão do seu perfil. Se não quiser incluir um nome de empresa ao criar contas pessoais, use a API. Leads que incluem um nome de empresa são convertidos em contas comerciais, atribuídas ao tipo de registro padrão de conta comercial de seu perfil.
Modos de exibição de listas	Contas pessoais são exibidas em modos de exibição de lista tanto de contas como de contatos. Adicione o ícone `É conta pessoal` para que os modos de exibição de lista diferenciem visualmente as contas pessoais de outros registros e para incluir ou excluir contas pessoais em uma lista.
Configurações móveis	Configurações móveis que incluem o objeto de conta transmitem automaticamente as contas pessoais e as contas comerciais para os dispositivos móveis dos usuários. É possível excluir as contas pessoais do conjunto de dados da configuração usando os critérios "`Conta pessoal` igual a Falso." Para transmitir apenas as contas pessoais, use os critérios "`Conta pessoal` igual a Verdadeiro." Se na configurações móvel estiverem incluídas contas, mas não contatos, os usuários atribuídos às configurações verão a guia Contatos no aplicativo cliente móvel com as contas pessoais.

Funcionalidade do Salesforce	Comportamento de contas pessoais
Empacotamento	Os componentes e atributos de contas pessoais podem ser incluídos em pacotes gerenciados ou não gerenciados.
Layouts de página	As contas pessoais têm layouts de página exclusivos que podem ter campos de conta, de contato, links personalizados de conta, listas relativas a contas e a contatos. Layouts de página de Contas pessoais não suportam os campos `Reporta-se a` e `Conta pai`.
Pardot	As contas pessoais são suportadas, mas é necessário fazer configurações adicionais.
Parceiros	Você pode usar a Lista relativa a parceiros para relacionar as contas pessoais entre si. Recomendamos que você renomeie a Lista relativa a parceiros como "Contas relacionadas", "Relacionamentos" ou um termo semelhante para refletir como as suas contas pessoais estão conectadas.
Tipos de registro	Os administradores podem configurar vários tipos de registro de contas pessoais. Uma conta pessoal só pode ser alterada para outro tipo de registro de conta pessoal.
Guias e campos padrão renomeados	Os administradores podem personalizar os nomes de guias e campos relativos a contas pessoais, como: • O nome da guia Contas, o rótulo do campo `conta comercial` e o rótulo do campo `conta pessoal`. • O nome da guia Contatos e o rótulo do campo `contato comercial`.
Salesforce1	Para as organizações que ativaram as contas pessoais e o Salesforce1, as contas pessoais podem ser criadas, acessadas e gerenciadas no Salesforce1 para a maior parte dos recursos.
Pesquisar	Contas pessoais só são exibidas em resultados de pesquisa de contas. Os administradores podem adicionar o ícone `É conta pessoal` aos layouts de pesquisa de contas para diferenciar as contas pessoais das contas comerciais.
Portal de auto-atendimento	Assim como os contatos, as contas pessoais podem ser ativadas como usuários no seu portal de Autoatendimento. Nota: A partir do início de 2012, o portal de autoatendimento não está disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao portal de autoatendimento.
Compartilhando configurações	O compartilhamento de contatos não estará disponível se você ativar contas pessoais.
Contas sociais, contatos e leads	Assim como os contatos, você pode vincular contas pessoais a perfis de rede social
Solicitações de Stay-in-Touch	Assim como os contatos, você pode enviar solicitações do Stay-in-Touch individuais e em massa a contas pessoais.
Armazenamento	Contas pessoais são calculadas em armazenamento tanto de contas quanto de contatos, pois a API considera cada conta pessoal como uma conta e um contato.
Regras do fluxo de trabalho	A criação ou edição de uma conta pessoal aciona regras de fluxo de trabalho de contas.

CONSULTE TAMBÉM:

O que é uma conta pessoal?

https://help.salesforce.com/help/pdfs/en/salesforce_B2C_implementation_guide.pdf

Exibindo listas de contas

A página de lista de contas exibe uma lista de contas no modo de exibição atual.

- Clique no nome de uma conta para exibir os detalhes da conta.
- Clique em **Editar** ou em **Excluir** ao lado do nome de uma conta para editar ou excluir a conta.
- Se a sua organização usar contas pessoais e o modo de exibição de lista atual incluir o campo `É Conta pessoal`, o cabeçalho da coluna desse campo será o ícone de conta pessoal ( ) no Salesforce Classic. Clique no ícone de conta pessoal no cabeçalho para classificar as contas pessoais na parte superior ou inferior da lista.

CONSULTE TAMBÉM:

Contas

EDIÇÕES

Contas comerciais disponíveis em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Contas comerciais disponíveis em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Contas pessoais disponíveis em: Salesforce Classic

Contas pessoais disponíveis nas edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir listas de contas:
- "Ler" em contas

Para criar contas comerciais:
- "Criar" em contas

Para criar contas pessoais:
- "Criar" em contas e contatos

Uso de contas

PERMISSÕES DO USUÁRIO	
Para exibir as contas:	"Ler" em contas
Para editar contas comerciais:	"Editar" em contas
Para editar contas pessoais:	"Editar" em contas e contatos
Para habilitar contas de parceiros:	"Gerenciar usuários externos"
Para desabilitar contas de parceiros:	"Editar" em contas E "Gerenciar usuários externos"
Para desabilitar contas do Portal de clientes:	"Editar" em contas E "Editar usuários de autoatendimento"

EDIÇÕES

Contas comerciais disponíveis em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Contas comerciais disponíveis em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Contas pessoais disponíveis em: Salesforce Classic

Contas pessoais disponíveis nas edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Uma *conta* é uma organização, empresa ou cliente que você deseja rastrear, por exemplo, um cliente, parceiro ou concorrente.

- Exibir e editar contas.
- Use contas sociais, contatos e leads para exibir os perfis de redes sociais de suas contas, ver seu nível de influência na mídia social e assistir a vídeos relacionados do YouTube.
- Encontrar informações relacionadas à conta (como contatos).
- Obter contatos do Data.com para uma conta.
- Atualizar registros de conta com a Atualização do Data.com.
- Exibir atualizações e comentários da conta usando Chatter.
- Fornecer aos usuários do Portal de clientes acesso a uma conta.
- Habilitar uma conta como conta de parceiro.

CONSULTE TAMBÉM:

Contas

Exibindo e editando detalhes das contas

PERMISSÕES DO USUÁRIO	
Para exibir as contas:	"Ler" em contas
Para editar contas comerciais:	"Editar" em contas
Para editar contas pessoais:	"Editar" em contas e contatos
Para habilitar contas de parceiros:	"Gerenciar usuários externos"
Para desabilitar contas de parceiros:	"Editar" em contas E "Gerenciar usuários externos"
Para desabilitar contas do Portal de clientes:	"Editar" em contas E "Editar usuários de autoatendimento"

EDIÇÕES

Contas comerciais disponíveis em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Contas comerciais disponíveis em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Contas pessoais disponíveis em: Salesforce Classic

Contas pessoais disponíveis nas edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Depois de ter localizado uma conta nas páginas inicial ou de lista de contas, clique no nome da conta para exibir a página de detalhes da conta.

- Use edição inline para editar os campos diretamente na página de detalhes. Se a edição inline não estiver ativada, entre em contato com o administrador. A edição inline está disponível apenas no Salesforce Classic.
- Para exibir a página no modo de edição, clique em **Editar**, faça suas alterações e, em seguida, clique em **Salvar**.
- Para salvar a conta atual e criar outra no Salesforce Classic, clique em **Salvar e novo**.
- Para abrir uma área de impressão dos detalhes do registro, no canto superior direito da página, clique em **Exibir área de impressão**. A exibição de impressão está disponível apenas no Salesforce Classic.
- Para habilitar uma conta como conta de parceiros, clique em **Gerenciar conta externa** e selecione **Ativar como parceiro**. Disponível no Salesforce Classic apenas se sua empresa tiver ativado um portal de parceiro.
- Para ativar contas pessoais como usuários do Portal de clientes, clique em **Gerenciar usuário externo** e selecione **Ativar usuário do cliente**. Disponível no Salesforce Classic apenas se sua empresa tiver contas pessoais e um Portal de clientes.

Nota: Como proprietário de uma conta, você pode exibir normalmente todos os dados relacionados a essa conta.

Entretanto, seu administrador pode definir uma opção no seu papel determinando se você pode ou não exibir oportunidades que não lhe pertencem e que estejam associadas às suas contas.

Além disso, se suas contas forem atribuídas a territórios, o administrador poderá definir opções para determinar quais usuários nesses territórios podem exibir, editar, transferir ou excluir suas contas.

CONSULTE TAMBÉM:

Campos da conta

Contas

Selecionar e alterar imagens de perfil de contas, contatos e leads

Diretrizes para a criação de contas

Mantenha estas diretrizes e dicas em mente ao criar contas.

- Para criar contas de negócios, você precisa da permissão "Criar" nas contas. Para criar contas pessoais, você precisa da permissão "Criar" nas contas e nos contatos.
- Se sua organização usar tipos de registro, poderá ser solicitado que você escolha um `Tipo de registro` ao criar uma conta. Tipos diferentes de registros podem possuir campos diferentes e valores de lista de opções diferentes.
- Para especificar que uma conta comercial é subsidiária de outra conta comercial, preencha o campo `Conta pai`. Você poderá ver uma hierarquia de relacionamentos entre contas. O campo `Conta pai` não está disponível para contas pessoais.
- Use o campo `Local da conta` para designar locais diferentes da mesma empresa. Por exemplo, a Acme.com pode ter escritórios em Paris e em Londres. Crie duas contas, ambas denominadas Acme.com, mas com os valores de `Local da conta` como Paris e Londres, respectivamente.
- Se a sua organização usa divisões, a divisão de uma nova conta é definida automaticamente como a divisão padrão, a menos que você selecione outra manualmente.
- Se a sua organização usa gerenciamento de território, as regras de atribuição de conta podem atribuir automaticamente as contas recém-criadas aos territórios. Consulte Visão geral do gerenciamento de territórios na página 232.

EDIÇÕES

Contas comerciais disponíveis em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Contas comerciais disponíveis em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Contas pessoais disponíveis em: Salesforce Classic

Contas pessoais disponíveis nas edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

CONSULTE TAMBÉM:

Campos da conta

Exibindo contas pai

Entendendo o que ocorre ao excluir contas

A maioria das contas e seus registros associados podem ser excluídos em um clique, mas algumas contas não poderão ser excluídas até as associações terem sido removidas.

Importante: Se você puder excluir uma conta, verá **Excluir** como uma opção na página de detalhes da conta e em sua linha na página da lista de contas no Salesforce Classic e no Lightning Experience. Caso você não veja a opção Excluir, significa que não tem permissão para excluir a conta. Peça ajuda ao administrador do Salesforce.

As contas excluídas são movidas para a Lixeira, juntamente com esses itens associados.

Nota: Não é possível acessar a lixeira a partir do Lightning Experience, mas os itens excluídos continuam a ir para ela. Alterne para o Salesforce Classic temporariamente para exibir ou restaurar os itens da lixeira.

- Contatos
- Oportunidades
- Contratos (se não estiverem ativados)
- Atividades
- Notas
- Anexos
- Papéis do portal e grupos (se todos os usuários do portal na conta estiverem desativados)
- Relacionamentos de parceiros
- Membros do grupo de relacionamentos

Se você restaurar uma conta da Lixeira, qualquer item relacionado também será restaurado, exceto:

- Membros do grupo de relacionamentos em alguns casos.
- Papéis do portal e grupos. Consulte Uso de contas na página 9.

Não é possível excluir uma conta se:

- Você não tem a permissão "Excluir" nas contas
- Você não é o proprietário da conta, não está acima do proprietário da conta na hierarquia de papéis da organização, nem é um administrador
- A conta está ativada como uma conta de parceiro, tem casos associados, contratos ativados ou oportunidades relacionadas que são de propriedade de outros usuários ou tem contatos associados ativados para o portal Autoatendimento

Além disso, se você tentar excluir uma conta que tenha oportunidades fechadas/ganhas de sua propriedade, será exibida uma mensagem perguntando se deseja excluir as oportunidades fechadas/ganhas juntamente com a conta ou cancelar a exclusão de conta.

Nota: Você não precisa da permissão "Excluir" em nenhum registro associado incluído na exclusão.

EDIÇÕES

Contas comerciais disponíveis em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Contas comerciais disponíveis em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Contas pessoais disponíveis em: Salesforce Classic

Contas pessoais disponíveis nas edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as contas:
- "Ler" em contas

Para excluir contas:
- "Excluir" em contas

CONSULTE TAMBÉM:

Mesclando contas duplicadas

Contas

Campos da conta

Campos de conta comercial

Uma conta comercial possui os seguintes campos, listados em ordem alfabética. Dependendo do layout da sua página e das configurações de segurança em nível de campo, alguns campos talvez não estejam visíveis ou sejam editáveis.

Se o registro da conta foi adicionado a partir do Data.com, alguns campos, conforme identificado aqui, serão preenchidos com o valor do Data.com ou de Dun & Bradstreet (D&B), se houver um valor disponível. Alguns campos do Data.com estão disponíveis somente para organizações que usam um produto Data.com específico. Esses campos são identificados em suas descrições.

Campo	Descrição	Permite valor de Data.com ou D&B
Moeda da conta	A moeda padrão de todos os campos com quantia monetária da conta. As quantias são exibidas na moeda da conta e também são convertidas para a moeda pessoal do usuário. Disponível somente para organizações que usam várias moedas.	
Divisão da conta	Divisão à qual a conta pertence. Os registros relacionados à conta, como contatos e oportunidades, herdam automaticamente a divisão da conta. Disponível somente em organizações que usam divisões para segmentar os dados.	
Nome da conta	Nome da empresa. São permitidos até 255 caracteres nesse campo.	✔ (D&B)
Nome da conta (local)	O nome da conta traduzido para o idioma local.	
Número da conta	Número de rastreamento ou de referência da conta. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.	
Proprietário da conta	Proprietário designado da conta. Não disponível na Personal Edition.	

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Os campos de conta comercial disponíveis variam de acordo com a edição do Salesforce que você possui.

Contas pessoais disponíveis em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Os campos de conta pessoal disponíveis variam de acordo com a edição do Salesforce que você possui.

Campo	Descrição	Permite valor de Data.com ou D&B
`Tipo de registro da conta`	Nome do campo que determina quais valores da lista de seleção estão disponíveis para o registro. Disponível nas edições Enterprise, Unlimited, Performance e Developer.	
`Local da conta`	Informações sobre a localização da conta, como *`único local`*, *`sede`* ou *`filial`*. São permitidos até 80 caracteres nesse campo.	✔ (D&B)
`Origem da conta`	A origem do registro da conta. Por exemplo, *`Anúncio`*, *`Data.com`* ou *`Feira de negócios`*. A origem pode ser selecionada em uma lista de opções com os valores disponíveis, que é definida pelo administrador. Cada valor da lista de opções pode ter até 40 caracteres.	✔ (Data.com)
`Receita anual`	Valor da receita anual declarada. **Nota:** Se você limpar seus registros de conta com o Data.com Prospector ou o Data.com Clean, o Data.com converterá outras moedas em dólares americanos todo mês, o que pode fazer com que os valores nesse campo sejam alterados. No caso de organizações que usam outras moedas que não sejam dólares, ignoramos o campo `Receita anual` ao determinar o status limpo do registro (assim, o valor do campo `Status de limpeza` não muda). Também removemos o valor do campo `Receita anual` de registros de conta e da página de comparação limpa.	✔ (D&B)
`Cidade de cobrança`	Parte que menciona a cidade do endereço de cobrança. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.	✔ (D&B)
`País de cobrança`	Parte que menciona o país do endereço de cobrança. A entrada é selecionada em uma lista de opções de valores padrão ou inseridos como texto. São permitidos até 80 caracteres se o campo for de texto.	✔ (D&B)

Campo	Descrição	Permite valor de Data.com ou D&B
`Estado/Província de cobrança`	Parte do estado ou da província do endereço de cobrança. A entrada é selecionada em uma lista de opções de valores padrão ou inseridos como texto. São permitidos até 80 caracteres se o campo for de texto.	✔ (D&B)
`Endereço para cobrança`	Endereço usado para cobrança. São permitidos até 255 caracteres nesse campo.	✔ (D&B)
`CEP de cobrança`	Parte do CEP ou do código postal do endereço de cobrança. São permitidos até 20 caracteres nesse campo.	✔ (D&B)
`Status de limpeza`	Indica o status de limpeza do registro em comparação com Data.com. Os valores são: `Não comparado`, `Sincronizado`, `Revisado`, `Diferente`, `Não encontrado` ou `Inativo`. Esse campo está disponível apenas para organizações que usam Data.com Prospector ou Data.com Clean. Nota: Se você limpar seus registros de conta com o Data.com Prospector ou com o Data.com Clean, o Data.com irá converter outras moedas em dólares americanos todo mês, o que pode fazer com que os valores do campo `Receita anual` sejam alterados. No caso de organizações que usam outras moedas que não sejam dólares, ignoramos o campo `Receita anual` ao determinar o status limpo do registro (assim, o valor do campo `Status de limpeza` não muda).	✔ (Data.com)
`Criado por`	Usuário que criou a conta, incluindo data e hora da criação. (Somente leitura)	
`Chave do Data.com`	O ID da empresa no Data.com. Quando os registros do Salesforce são comparados com os registros do Data.com (por meio da atualização manual ou de tarefas de atualização automatizadas), se o Data.com encontrar uma correspondência, os dois	✔ (Data.com)

Campo	Descrição	Permite valor de Data.com ou D&B
	registros são vinculados pelo valor numérico desse campo.	
`Empresa D&B`	Um link para o registro de Empresa D&B correspondente, que exibe os campos de Dun & Bradstreet (D&B) da conta. Use a pesquisa caso precise associar um registro de Empresa D&B diferente à conta. Esse campo está disponível apenas para organizações que usam Data.com Premium Prospector ou Data.com Premium Clean.	✔ (D&B)
`Descrição`	Descrição da conta. São permitidos até 32 KB de dados nesse campo. Somente os primeiros 255 caracteres são exibidos em relatórios.	✔ (D&B)
`Número D-U-N-S`	O número D-U-N-S (Data Universal Numbering System, sistema de numeração universal de dados) é um número exclusivo de nove dígitos atribuído a cada local comercial no banco de dados D&B que possua uma operação exclusiva, separada e distinta. Os números D-U-N-S são usados por setores e organizações em todo o mundo como um padrão global para identificação e rastreamento comercial. Esse campo está disponível apenas para organizações que usam Data.com Prospector ou Data.com Clean. Nota: Para ver o número D-U-N-S completo, • Se ainda não fez, adicione a conta ao Salesforce ou • Limpe a conta com o Data.com, se ela já existir no Salesforce Até adicionar ou limpar o registro, os cinco primeiros dígitos serão mascarados por asteriscos (*).	✔ (D&B)
`Funcionários`	Número de pessoas empregadas pela conta.	✔ (D&B)
`Avaliar esta conta em relação às regras do território ao salvar`	Quando selecionada, provoca a execução das regras de atribuição de conta quando a conta é editada e salva. Ao personalizar o layout de página das contas, um administrador pode controlar se esta caixa	

Campo	Descrição	Permite valor de Data.com ou D&B
	de seleção é exibida e se está selecionada por padrão. Consulte Visão geral do gerenciamento de territórios na página 232.	
`Excluir das regras de atribuição de território`	Quando selecionada, impede que a conta seja avaliada durante a execução de regras de atribuição de contas, impedindo que seja automaticamente atribuída aos territórios. Além disso, se a conta já estiver atribuída a territórios como resultado das regras de atribuição, marcar esta caixa remove a conta dos territórios. Esta caixa de seleção afeta somente as atribuições de conta baseadas em regras e não tem qualquer efeito sobre atribuições manuais de contas. Consulte Visão geral do gerenciamento de territórios na página 232.	
`Fax`	Número do fax. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.	✔ (D&B)
`Setor`	Negócio principal da conta. Você seleciona uma entrada em uma lista de opções com os valores disponíveis, que é definida pelo administrador. Cada valor da lista de opções pode ter até 40 caracteres.	✔ (Data.com)
`Modificado por`	Usuário que alterou os campos da conta pela última vez, incluindo data e hora da modificação. Esse campo não controla as alterações feitas a qualquer um dos itens das listas relacionadas na conta. (Somente leitura)	
`Código NAICS`	O código NAICS (North American Industry Classification System, Sistema de classificação da indústria da América do Norte) de seis dígitos é um padrão usado pelas empresas e pelo governo para classificar os estabelecimentos comerciais em 20 setores, de acordo com sua atividade econômica, para fins de coleta, análise e publicação de dados estatísticos relacionados à economia dos EUA. Esse campo está disponível apenas para organizações que usam Data.com Prospector ou Data.com Clean.	✔ (D&B)
`Descrição NAICS`	Uma descrição resumida da linha de negócios de uma organização com base	✔ (D&B)

Campo	Descrição	Permite valor de Data.com ou D&B
	em seu código NAICS. Esse campo está disponível apenas para organizações que usam Data.com Prospector ou Data.com Clean.	
Propriedade	Propriedade da empresa; por exemplo: pública ou privada. Você seleciona uma entrada em uma lista de opções com os valores disponíveis, que é definida pelo administrador. Cada valor da lista de opções pode ter até 40 caracteres.	✔ (D&B)
Conta pai	A empresa pai de empresas que são subsidiárias de uma empresa ou organização maior. A conta pai deve ser uma conta existente no Salesforce. Você pode inserir o nome da conta ou selecionar (ou como opção, criar) a conta usando o ícone de pesquisa.	
Conta de parceiros	Campo somente leitura que indica se uma conta é de parceiro.	
Telefone	Número de telefone principal da conta. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.	✔ (D&B)
Classificação	A categorização de como esta conta é classificada; por exemplo: Quente, Fria. Você seleciona uma entrada em uma lista de opções com os valores disponíveis, que é definida pelo administrador. Cada valor da lista de opções pode ter até 40 caracteres.	
Cidade de entrega	Parte que menciona a cidade do endereço principal de envio ou remessa. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.	✔ (D&B)
País de entrega	Parte que menciona o país do endereço principal de envio ou remessa. A entrada é selecionada em uma lista de opções de valores padrão ou inseridos como texto. São permitidos até 80 caracteres se o campo for de texto.	✔ (D&B)
Estado/Província de entrega	Parte que menciona a província do endereço principal de envio ou remessa. A entrada é selecionada em uma lista de opções de valores padrão ou inseridos como texto. São permitidos até 80 caracteres se o campo for de texto.	✔ (D&B)

Campo	Descrição	Permite valor de Data.com ou D&B
Rua de entrega	Rua do endereço principal de envio ou remessa de uma conta. São permitidos até 255 caracteres nesse campo.	✔ (D&B)
CEP de entrega	CEP ou código postal do endereço principal de envio ou remessa. São permitidos até 20 caracteres nesse campo.	✔ (D&B)
Código SIC	Código de Classificação Industrial Padrão da principal categorização de negócio da conta. São permitidos até 10 caracteres nesse campo.	✔ (D&B)
Descrição SIC	Uma descrição resumida da linha de negócios de uma organização com base em seu código SIC.	✔ (D&B)
Territórios	Os territórios aos quais a conta foi atribuída. Consulte Visão geral do gerenciamento de territórios na página 232. No caso das organizações que usam o Gerenciamento de Território enterprise, esse campo não está disponível. O Gerenciamento de Território enterprise oferece uma lista relacionada chamada Territórios atribuídos que pode ser adicionada a layouts de página de conta.	
Símbolo do marcador	A abreviatura usada para identificar ações públicas de uma determinada empresa. Também conhecido como símbolo de ações. São permitidos até 20 caracteres nesse campo.	✔ (D&B)
Nome fantasia	Um nome, diferente da razão social, que uma organização pode usar em suas atividades comerciais. Semelhante a "Realiza negócios como" ou "DBA". Esse campo está disponível apenas para organizações que usam Data.com Prospector ou Data.com Clean.	✔ (D&B)
Tipo	Tipo de conta; por exemplo: Cliente, Concorrente ou Parceiro. Você seleciona uma entrada em uma lista de opções com os valores disponíveis, que é definida pelo administrador. Cada valor da lista de opções pode ter até 40 caracteres.	

Campo	Descrição	Permite valor de Data.com ou D&B
`Links personalizados`	Lista dos links personalizados de contas conforme configurado pelo administrador.	
`Site da Web`	URL do site da conta, por exemplo, www.acme.com. Neste campo, são permitidos até 255 caracteres, e somente os 50 primeiros são exibidos.	✔ (Data.com)
`Fundada em`	O ano em que a empresa foi fundada ou o ano em que a propriedade ou gerência atual assumiu o controle da empresa. Se o ano de fundação ou propriedade da empresa não estiver disponível, será usado o ano de criação do registro D&B. D&B não fornece esses dados para filiais.Esse campo está disponível somente para organizações que usam o Data.com Prospector ou o Data.com Clean.	✔ (D&B)

Campos de conta pessoal

Uma conta pessoal possui os seguintes campos, listados em ordem alfabética. Dependendo do layout da sua página e das configurações de segurança em nível de campo, alguns campos talvez não estejam visíveis ou sejam editáveis. Os campos com uma marca de seleção na coluna É campo de contato são campos de contato compatíveis com contas pessoais, mas não com contas comerciais.

Observe que esta lista não inclui nenhum campo personalizado criado por seu administrador. Ambos os campos de conta e de contato personalizados estão disponíveis para contas pessoais.

Campo	Descrição	É campo de contato
`Moeda da conta`	A moeda padrão de todos os campos com quantia monetária da conta. As quantias são exibidas na moeda da conta e também são convertidas para a moeda pessoal do usuário. Disponível somente para organizações que usam várias moedas.	
`Divisão da conta`	Divisão à qual a conta pertence. Os registros relacionados à conta, como contatos e oportunidades, herdam automaticamente a divisão da conta. Disponível somente em organizações que usam divisões para segmentar os dados.	
`Nome da conta`	O nome do indivíduo. Nas contas pessoais, o nome da conta não pode ser editado diretamente. Em vez disso, o Salesforce o deriva através da combinação dos campos `Nome` e `Sobrenome` na ordem apropriada, conforme a configuração de	

Campo	Descrição	É campo de contato
	idioma do usuário. Se os campos `Nome do meio` e `Sufixo` foram ativados na organização, eles também são incluídos no nome da conta.	
`Nome da conta (local)`	O nome da conta traduzido para o idioma local.	
`Número da conta`	Número de rastreamento ou de referência da conta. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.	
`Proprietário da conta`	Proprietário designado da conta. Não disponível na Personal Edition.	
`Tipo de registro da conta`	Nome do campo que determina quais valores da lista de seleção estão disponíveis para o registro. Disponível nas edições Enterprise, Unlimited, Performance e Developer.	
`Local da conta`	Informações sobre a localização da conta, como *`único local`*, *`sede`* ou *`filial`*. São permitidos até 80 caracteres nesse campo.	
`Receita anual`	Valor da receita anual declarada.	
`Assistente`	Nome do assistente. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.	✔
`Telefone do assistente`	Telefone do assistente. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.	✔
`Cidade de cobrança`	Parte que menciona a cidade do endereço de cobrança. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.	
`País de cobrança`	Parte que menciona o país do endereço de cobrança. A entrada é selecionada em uma lista de opções de valores padrão ou inseridos como texto. São permitidos até 80 caracteres se o campo for de texto.	
`Estado/Província de cobrança`	Parte do estado ou da província do endereço de cobrança. A entrada é selecionada em uma lista de opções de valores padrão ou inseridos como texto. São permitidos até 80 caracteres se o campo for de texto.	

Campo	Descrição	É campo de contato
`Endereço para cobrança`	Endereço usado para cobrança. São permitidos até 255 caracteres nesse campo.	
`CEP de cobrança`	Parte do CEP ou do código postal do endereço de cobrança. São permitidos até 20 caracteres nesse campo.	
`Data de nascimento`	Aniversário. Você pode inserir uma data ou selecioná-la no calendário exibido quando você coloca o cursor no campo.	✔
`Criado por`	Usuário que criou a conta, incluindo data e hora da criação. (Somente leitura)	
`Links personalizados`	Lista dos links personalizados de contas conforme configurado pelo administrador.	
`Departamento`	Unidade comercial ou organizacional associada. São permitidos até 80 caracteres nesse campo.	✔
`Descrição`	Descrição da conta. São permitidos até 32 KB de dados nesse campo. Somente os primeiros 255 caracteres são exibidos em relatórios.	
`Não chamar`	Indica que o contato não quer ser contatado por telefone. Se você usar Data.com, o valor do campo `Telefone` será mascarado nos resultados da procura e no cartão do contato e aparecerá em branco nos arquivos `.csv` criados quando você exporta os registros.	✔
`Email`	Endereço de email. Deve ser um endereço de email válido no seguinte formato: `jsmith@acme.com`. São permitidos até 80 caracteres nesse campo.	✔
`Recusa de email`	Indica que o contato não quer receber emails. Se você usar Data.com, o valor do campo `Email` será mascarado nos resultados da procura e no cartão do contato e aparecerá em branco nos arquivos `.csv` criados ao exportar os registros.	✔
`Funcionários`	Número de pessoas empregadas pela conta.	
`Avaliar esta conta em relação às regras do território ao salvar`	Quando selecionada, provoca a execução das regras de atribuição de conta quando a conta é editada e salva. Ao personalizar o layout de página das contas, um	

Campo	Descrição	É campo de contato
	administrador pode controlar se esta caixa de seleção é exibida e se está selecionada por padrão. Consulte Visão geral do gerenciamento de territórios na página 232.	
`Excluir das regras de atribuição de território`	Quando selecionada, impede que a conta seja avaliada durante a execução de regras de atribuição de contas, impedindo que seja automaticamente atribuída aos territórios. Além disso, se a conta já estiver atribuída a territórios como resultado das regras de atribuição, marcar esta caixa remove a conta dos territórios. Esta caixa de seleção afeta somente as atribuições de conta baseadas em regras e não tem qualquer efeito sobre atribuições manuais de contas. Consulte Visão geral do gerenciamento de territórios na página 232.	
`Fax`	Número do fax. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.	
`Recusa de fax`	Indica se a pessoa solicitou não ser incluída nos faxes de difusão.	✔
`Nome`	O primeiro nome do indivíduo. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.	✔
`Telefone residencial`	Telefone residencial da pessoa. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.	✔
`Setor`	Negócio principal da conta. Você seleciona uma entrada em uma lista de opções com os valores disponíveis, que é definida pelo administrador. Cada valor da lista de opções pode ter até 40 caracteres.	
`Sobrenome`	O sobrenome do indivíduo. São permitidos até 80 caracteres nesse campo.	✔
`Data da última solicitação do Stay-in-Touch`	A data na qual foi enviada a solicitação mais recente do Stay-in-Touch.	✔
`Data do último salvamento do Stay-in-Touch`	A data na qual a solicitação mais recente do Stay-in-Touch foi retornada e mesclada.	✔
`Origem do lead`	Origem do registro; por exemplo: Anúncio, Parceiro ou Web. Você seleciona uma entrada em uma lista de opções com os valores disponíveis, que é definida pelo administrador. Cada valor da lista de opções pode ter até 40 caracteres.	✔

Campo	Descrição	É campo de contato
`Cidade de correspondência`	Parte que menciona a cidade do endereço de correspondência. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.	✔
`País de correspondência`	O país de correspondência do endereço. A entrada é selecionada em uma lista de opções de valores padrão ou inseridos como texto. São permitidos até 80 caracteres se o campo for de texto.	✔
`Estado/Província de correspondência`	O estado ou província de correspondência do endereço. A entrada é selecionada em uma lista de opções de valores padrão ou inseridos como texto. São permitidos até 80 caracteres se o campo for de texto.	✔
`Rua de correspondência`	Endereço de correspondência. São permitidos até 255 caracteres nesse campo.	✔
`CEP de correspondência`	Parte do CEP ou do código postal do endereço de correspondência. São permitidos até 20 caracteres nesse campo.	✔
`Nome do meio`	Nome do meio da pessoa. São permitidos até 40 caracteres nesse campo. Nota: Para ativar este campo, entre em contato com o suporte ao cliente da Salesforce. Em seguida, em Configuração, insira *`Interface do usuário`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Interface do usuário**. Depois, selecione `Ativar sufixos de nome para nomes de pessoa`.	✔
`Celular`	Número de celular ou dispositivo móvel. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.	✔
`Modificado por`	Usuário que alterou os campos da conta pela última vez, incluindo data e hora da modificação. Esse campo não controla as alterações feitas a qualquer um dos itens das listas relacionadas na conta. (Somente leitura)	
`Outra cidade`	Parte que menciona a cidade do endereço adicional. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.	✔

Campo	Descrição	É campo de contato
`Outro país`	Outro país para o endereço. A entrada é selecionada em uma lista de opções de valores padrão ou inseridos como texto. São permitidos até 80 caracteres se o campo for de texto.	✔
`Outro telefone`	Listagem de número de telefone adicional. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.	✔
`Outro estado/província`	Outro estado ou província do endereço. A entrada é selecionada em uma lista de opções de valores padrão ou inseridos como texto. São permitidos até 80 caracteres se o campo for de texto.	✔
`Outra rua`	Parte que menciona a rua do endereço adicional. São permitidos até 255 caracteres nesse campo.	✔
`Outro CEP/Código postal`	Parte do CEP ou do código postal do endereço adicional. São permitidos até 20 caracteres nesse campo.	✔
`Propriedade`	Propriedade da empresa; por exemplo: pública ou privada. Você seleciona uma entrada em uma lista de opções com os valores disponíveis, que é definida pelo administrador. Cada valor da lista de opções pode ter até 40 caracteres.	
`Telefone`	Número de telefone principal da conta. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.	
`Classificação`	A categorização de como esta conta é classificada; por exemplo: Quente, Fria. Você seleciona uma entrada em uma lista de opções com os valores disponíveis, que é definida pelo administrador. Cada valor da lista de opções pode ter até 40 caracteres.	
`Saudação`	Título para se dirigir à pessoa; por exemplo: Sr., Sra., Dr. ou Prof. A entrada é selecionada dentre uma lista de opções disponíveis, os quais são definidos por um administrador. Cada valor da lista de opções pode ter até 40 caracteres.	✔
`Cidade de entrega`	Parte que menciona a cidade do endereço principal de envio ou remessa. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.	

Campo	Descrição	É campo de contato
`País de entrega`	Parte que menciona o país do endereço principal de envio ou remessa. A entrada é selecionada em uma lista de opções de valores padrão ou inseridos como texto. São permitidos até 80 caracteres se o campo for de texto.	
`Estado/Província de entrega`	Parte que menciona a província do endereço principal de envio ou remessa. A entrada é selecionada em uma lista de opções de valores padrão ou inseridos como texto. São permitidos até 80 caracteres se o campo for de texto.	
`Rua de entrega`	Rua do endereço principal de envio ou remessa de uma conta. São permitidos até 255 caracteres nesse campo.	
`CEP de entrega`	CEP ou código postal do endereço principal de envio ou remessa. São permitidos até 20 caracteres nesse campo.	
`Código SIC`	Código de Classificação Industrial Padrão da principal categorização de negócio da conta. São permitidos até 10 caracteres nesse campo.	
`Sufixo`	Sufixo do nome da pessoa. São permitidos até 40 caracteres nesse campo. Nota: Para ativar este campo, entre em contato com o suporte ao cliente da Salesforce. Em seguida, em Configuração, insira *`Interface do usuário`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Interface do usuário**. Depois, selecione `Ativar sufixos de nome para nomes de pessoa`.	✓
`Territórios`	Os territórios aos quais a conta foi atribuída. Consulte Visão geral do gerenciamento de territórios na página 232.	
`Símbolo do marcador`	A abreviatura usada para identificar ações públicas de uma determinada empresa. Também conhecido como símbolo de ações. São permitidos até 20 caracteres nesse campo.	

Campo	Descrição	É campo de contato
Título	Cargo da pessoa dentro de sua organização. São permitidos até 80 caracteres nesse campo.	✔
Tipo	Tipo de conta; por exemplo: Cliente, Concorrente ou Parceiro. Você seleciona uma entrada em uma lista de opções com os valores disponíveis, que é definida pelo administrador. Cada valor da lista de opções pode ter até 40 caracteres.	
Site da Web	URL do site da conta, por exemplo, www.acme.com. Neste campo, são permitidos até 255 caracteres, e somente os 50 primeiros são exibidos.	

CONSULTE TAMBÉM:

Contas

Histórico da conta

A lista relacionada do Histórico da conta de uma página de detalhes da conta rastreia as alterações feitas na conta. Sempre que um usuário modifica um campo padrão ou personalizado com histórico definido para ser rastreado na conta, uma nova entrada é adicionada à lista relacionada do Histórico da conta. Em contas pessoais, isso inclui qualquer campo de contato relevante definido para ser rastreado. Todas as entradas informam a data, a hora, a natureza da alteração e quem a fez. As modificações feitas nas listas relacionadas da conta não são rastreadas no histórico da conta.

CONSULTE TAMBÉM:

Contas

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Contas comerciais disponíveis em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Contas pessoais disponíveis nas edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as contas:
- "Ler" em contas

Exibindo contas pai

A hierarquia de contas mostra as contas que são associadas por meio do campo `Conta pai`, oferecendo uma visão global de uma empresa e suas subsidiárias. Na hierarquia, as contas são endentadas para mostrar que são subsidiárias da conta pai acima delas.

- Para exibir a hierarquia de contas, clique em **Exibir hierarquia**, ao lado do nome da conta, na página de detalhes da conta. A página Hierarquia de contas exibe até 500 contas filho. Se você não tiver acesso a certas contas que aparecem na página Hierarquia de Conta, as colunas dessas contas não exibirão detalhes.
- Para listar uma conta como subsidiária, edite a conta subsidiária e digite o nome de uma conta existente no campo `Conta pai`. Você também pode clicar no ícone de pesquisa para procurar (ou criar) uma conta pai.

A conta pai deve ser uma conta existente para que possa ser inserida e salva nesse campo.

Para empresas com vários escritórios, você também pode usar o campo `Local da conta` para diferenciar as localizações.

Se a sua organização usa divisões, as contas associadas por meio do campo `Conta pai` não precisam estar na mesma divisão.

O campo `Conta pai` e o link **Exibir hierarquia** não são suportados em contas pessoais.

CONSULTE TAMBÉM:

- Campos da conta
- Diretrizes para a criação de contas

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as contas:
- "Ler" em contas

Para exibir contas pai:
- "Ler" em contas

Mesclando contas duplicadas

1. Na guia Contas, clique em **Mesclar contas**, na seção Ferramentas.
2. Insira uma string de pesquisa para localizar as contas duplicadas.

   Por exemplo, é possível inserir *acme** para localizar contas duplicadas relacionadas como "Acmes" e "Acme, Inc". Não use o nome local da conta. Em seguida, clique em **Localizar contas**.
3. Selecione as linhas de até três contas a serem mescladas. Clique em **Avançar**.
4. Selecione uma conta como o "Registro mestre". Todos os dados em campos ocultos ou somente leitura serão extraídos do Registro mestre. Se você dispõe de permissão "Editar campos somente leitura", pode selecionar manualmente quais campos de somente leitura devem ser mantidos.
5. Selecione os campos a serem mantidos em cada registro.

   Quando há dados conflitantes, os campos da coluna da esquerda são pré-selecionados e a linha é marcada em azul.
6. Clique no botão **Mesclar** para concluir a mesclagem.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Contas comerciais disponíveis em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Contas pessoais disponíveis nas edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as contas:
- "Ler" em contas

Para mesclar contas comerciais:
- "Excluir" em contas

Para mesclar contas pessoais:
- "Excluir" em contas

  E

  "Ler" em contatos

Diretrizes para mesclar contas

- Você poderá mesclar contas se for um administrador, o proprietário da conta ou um usuário acima do proprietário da conta na hierarquia de papéis e tiver as permissões de usuário adequadas.
- Ao mesclar duas contas das quais você não é o proprietário, é necessário ter as permissões "Excluir" nas contas e "Editar" em oportunidades e casos. Você precisa das permissões "Excluir" nas contas, pois está excluindo uma das contas ao mesclá-las. Você precisa das permissões "Editar" em oportunidades e casos, pois alterar o campo de nome da conta (`AccountID`) edita todas as oportunidades ou casos que estiverem associados às contas que você estiver mesclando.
- Todos os itens relacionados de qualquer uma das contas duplicadas serão associados à conta que acabou de ser mesclada.
- Para organizações que usam as edições Professional, Enterprise, Unlimited, Performance e Developer, todas as regras de compartilhamento aplicam-se à conta recém-mesclada. Além disso, qualquer compartilhamento manual no "Registro mestre" é aplicado à conta mesclada.
- Todos os registros duplicados que foram descartados são transferidos para a Lixeira.
- Quando você mesclar contas que têm territórios e a caixa `Excluir das regras de atribuição de contas` não estiver selecionada nas duas contas originais, as regras de atribuição de contas serão executadas na nova conta para determinar seus territórios. Além disso, todos os territórios das contas originais adicionados manualmente serão adicionados manualmente à nova conta.
- Quando você mesclar contas que têm territórios e a caixa `Excluir das regras de atribuição de contas` estiver selecionada em uma ou nas duas contas originais:
  - A conta recém-mesclada terá todos os territórios das contas originais.
  - As regras de atribuição de contas não serão executadas na conta recém-mesclada.
  - Se um território for atribuído a uma das contas originais com base nas regras de atribuição de contas, esse território aparecerá como já atribuído à nova conta com base nas regras mesmo que não haja correspondência entre a nova conta e as regras.
  - Se um território tiver sido atribuído manualmente a uma das contas originais, ele será atribuído manualmente à nova conta.

  - Se um território tiver sido adicionado manualmente a uma conta e, por meio de regras, à outra conta, ele será adicionado manualmente à nova conta.

Diretrizes para mesclar contas com membros da equipe

- Se as duas contas tiverem equipes de contas diferentes, a conta mesclada conterá membros das duas equipes.
- Se os membros da equipe de contas tiverem um nível de acesso maior, é necessário ter a permissão "Modificar todos os dados" nas contas para mesclá-las. Por exemplo, se você estiver mesclando contas e é proprietário, mas um membro da equipe de contas tem mais acesso que você em qualquer registro-filho, será necessária a permissão "Modificar todos os dados" para mesclar essas contas.

Diretrizes para mesclar contas pessoais

- Se sua organização usa contas pessoais, tanto contas comerciais como contas pessoais são retornadas quando você pesquisa duplicações. Contudo, não é possível mesclar uma conta pessoal com uma conta comercial ou vice-versa. As contas pessoais são indicadas pelo ícone da conta pessoal ( ).
- Não é possível mesclar contas pessoais que receberam permissão para usar um Portal de clientes.

Diretrizes para mesclar contas associadas a portais

- Você deve ter a permissão "Gerenciar usuários" para mesclar contas associadas a portais.
- Você pode mesclar contas que tenham contatos associados ao mesmo tipo de portal. Por exemplo, é possível mesclar contas que tenham contatos associados a um portal do parceiro ou Portal de clientes, mas não é possível mesclar uma conta que tenha contatos associados a um portal do parceiro com outra que tenha contatos associados a um Portal de clientes.

  Observe que, quando você mescla contas que têm contatos associados a vários portais do mesmo tipo, o acesso de um contato a um portal específico não é alterado. Isso porque o perfil de um usuário de portal determina o portal ao qual ele tem acesso.
- Ao mesclar uma conta de parceiro com uma conta que não seja de parceiro, a primeira será a conta-mestre.
- Ao mesclar contas de parceiros com contas que não forem de parceiros, o proprietário não poderá ser alterado.
- Para garantir que contas mescladas incluirão contatos associados a um portal, selecione a conta com usuários de portal como registro mestre durante o processo de mesclagem.

Diretrizes para mesclar contas atribuídas a territórios com o Gerenciamento de território 2.0

Ao mesclar contas que têm territórios:

- Qualquer território atribuído manualmente (referente a modelos em todos os estados) nas contas originais será adicionado manualmente à conta mesclada, caso ela ainda não esteja associada à original.
- As regras de atribuição de contas serão executadas na conta mesclada referente ao modelo de território ativo somente se você marcar a caixa de seleção *`Selecionar por padrão`* referente a `Avaliar esta conta em relação às regras do território ao salvar` nas propriedades de layout do layout de página de conta aplicável.
- Se o valor mesclado de `Excluir das regras de atribuição a territórios` = `verdadeiro`: 1) as regras de atribuição de territórios não serão avaliadas mesmo se a caixa de seleção *`Selecionar por padrão`* referente à `caixa de seleção Avaliar esta conta em relação às regras do território ao salvar` estiver selecionada nas propriedades de layout do layout da página de conta aplicável e 2) quaisquer associações de territórios baseadas em regras já existentes no modelo ativo serão removidas da conta mesclada.

- No caso de modelos de território em estados não ativos (`Planejando` ou `Arquivado`), os territórios associados com base em regras não serão alterados na conta mesclada, mesmo se os valores de campo da conta mesclada não corresponderem às regras.

CONSULTE TAMBÉM:

Mesclagem de contas associadas a grupos de relacionamento

Mesclagem de contas associadas a grupos de relacionamento

Ao trabalhar com contas de gerenciamento de propriedades (clientes), é possível mesclar até três contas duplicadas por vez. Por exemplo, se todas as contas "Joe Bannon" representarem o mesmo cliente e precisarem ser mescladas, será possível usar a ferramenta Mesclar contas para consolidar esses registros em um. Observe que os resultados da mesclagem em uma única conta e uma conta não podem existir mais de uma vez no mesmo grupo de relacionamento. Avalie as questões a seguir antes de mesclar contas que são membros de grupos de relacionamento:

- A conta selecionada como o registro mestre retém suas afiliações do grupo de relacionamento original. Por exemplo, se o registro mestre "Joseph Bannon" era membro dos grupos de relacionamento "Família Bannon" e "Escritório de advocacia Bannon", permanecerá membro desses grupos de relacionamento.
- O registro mestre substitui os registros que não são mestres em todos os outros grupos de relacionamento envolvidos na mesclagem. Por exemplo, se o registro não mestre "Joe Bannon" era membro de "Beneficiários do fundo Bannon", o registro mestre terá a afiliação de Joe Bannon transferida em Beneficiários do fundo Bannon.
- Se houver um grupo de relacionamento ao qual o registro mestre não pertencia originalmente, mas ao qual os diversos registros que não são mestres pertencem, o registro mestre terá transferida a afiliação da conta não mestre com prioridade mais alta (principal em relação à secundária) ou a conta cujo registro de membro foi mais recentemente modificado no grupo de relacionamento. Por exemplo, se os registros que não são mestres "JR Bannon" e "Joe Bannon" eram ambos membros de "Acme LLP" e JR Bannon era principal, o registro mestre tem a afiliação de JR Bannon transferida em Acme LLP. Como alternativa, se nem JR Bannon nem Joe Bannon eram principal ou secundário, mas o registro de membro de JR Bannon no grupo de relacionamento foi modificado mais recentemente, o registro mestre teria a afiliação de JR Bannon transferida em Acme LLP.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Salesforce.com para gerenciamento de propriedades

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para mesclar contas comerciais:
- "Excluir" em contas

Para mesclar contas pessoais:
- "Excluir" em contas, "Ler" em contatos

CONSULTE TAMBÉM:

Mesclando contas duplicadas

Removendo membros dos membros do grupo de relacionamentos

Compartilhando contas

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Contas comerciais disponíveis em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Contas pessoais disponíveis nas edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

O administrador define o modelo de compartilhamento da organização, assim como os níveis de acesso padrão à conta da organização para territórios. Entretanto, você pode ampliar os privilégios de compartilhamento para seus próprios dados em cada conta. Você pode utilizar o compartilhamento de contas para aumentar o acesso às suas contas, mas não é possível restringir o acesso além dos níveis padrão da sua organização.

Para exibir e gerenciar os detalhes de compartilhamento, clique em **Compartilhamento** na página de detalhe da conta. A página Detalhes de compartilhamento lista os usuários, grupos, papéis e territórios que têm acesso de compartilhamento à conta. Nessa página, é possível executar as seguintes ações:

- Clique para **Adicionar** para conceder acesso ao registro para outros usuários, grupos, papéis ou territórios.

  Nota: Quando você compartilha uma conta, o Salesforce solicita que você compartilhe quaisquer contatos, oportunidades ou casos relacionados, incluindo seu nível de acesso. Os usuários das edições Enterprise, Unlimited, Performance e Developer também podem compartilhar registros relacionados a partir das páginas de detalhe do registro. Garante que os usuários tenham pelo menos a permissão "Ler" nos registros compartilhados.

  Como alternativa, é possível compartilhar o acesso a contas, criando uma equipe de contas.

- Clique em **Expandir Lista** para exibir todos os usuários que têm acesso ao registro.
- Para ver as regras de compartilhamento manual que você criou, clique em **Editar** ou **Excluir** ao lado de um item na lista para editar ou excluir o nível de acesso. Para contas, você também pode editar a regra de compartilhamento de "Proprietário".

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral do gerenciamento de territórios

Visão geral das equipes de contas

Registrar nomes traduzidos

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Contas comerciais disponíveis em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Contas pessoais disponíveis nas edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Use os campos de nome local para armazenar os nomes traduzidos de contas, contatos ou leads.

Por exemplo, é possível armazenar o nome de uma conta no idioma padrão da sua organização, bem como no idioma da conta ou do usuário. Os seguintes campos podem ter nomes locais correspondentes:

Campo padrão	Campo de nome local
Nome da conta	Nome da conta (local)
Contato: Nome	Contato: Nome (local)
Contato: Nome do meio	Contato: Nome do meio (local)
Contato: Sobrenome	Contato: Sobrenome (local)
Lead: Empresa	Lead: Nome da empresa (local)
Lead: Nome	Lead: Nome (local)
Lead: Nome do meio	Lead: Nome do meio (local)

Campo padrão	Campo de nome local
Lead: Sobrenome	Lead: Sobrenome (local)

Os nomes locais não afetam as configurações de idioma do usuário. De acordo com as configurações de layout de página, os dois poderão ser exibidos na página de detalhes ou de edição.

CONSULTE TAMBÉM:

Contas

Alterando os territórios de uma conta

Para modificar os territórios atribuídos manualmente de uma conta:

1. Na página de detalhes da conta, clique em **Alterar** ao lado do campo `Territórios`.
2. Na lista `Atribuições de territórios com base nas regras`, exiba os territórios que contêm a conta devido a regras de atribuição de contas ativas. Não é possível usar essa página para remover a conta desses territórios. Para isso, é necessário modificar as regras de atribuição de contas que avaliaram a conta.
3. Se a conta tiver atribuições manuais existentes a um ou mais territórios, os nomes desses territórios serão exibidos na lista `Territórios selecionados`.
4. Clique em **Selecionar** e em **Desmarcar** para mover os territórios entre as listas Territórios disponíveis e Territórios selecionados.
5. Você também pode clicar em **Modo de exibição horizontal** ou em **Modo de exibição vertical** na lista suspensa para inserir a lista Territórios selecionados ao lado ou abaixo da lista Territórios disponíveis.
6. Quando a lista Territórios selecionados contiver os territórios aos quais a conta deve ser atribuída manualmente, clique em **Salvar** para concluir e retornar à página de detalhes da conta.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral do gerenciamento de territórios

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Contas comerciais disponíveis em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Contas pessoais disponíveis nas edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para alterar os territórios de uma conta:

- "Gerenciar territórios"

  OU

  Se você for um gerente de previsão, a opção `Os gerentes de previsão podem gerenciar territórios` estiver selecionada e você estiver trabalhando em uma posição inferior à sua na hierarquia de territórios.

Alterar o proprietário de um registro

É possível dar a propriedade de um registro a outro usuário, desde que esse usuário tenha pelo menos a permissão "Ler" para o tipo de registro que está sendo transferido.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para transferir registros únicos:

- "Transferir registro"

1. Na página de detalhes do registro, clique em **Alterar** ao lado do campo `Proprietário`.

   Se você não vir o link **Alterar**, não terá permissão para alterar o proprietário de um registro.

2. Insira ou selecione um novo proprietário. Em organizações com o Portal de clientes do Salesforce ou o portal do parceiro ativado, é possível filtrar os resultados que serão exibidos na caixa de diálogo de pesquisa de usuários selecionando uma fila ou um grupo de usuários na lista suspensa `Proprietário` ou `Atribuído a`.

   Nota: É possível inserir ou selecionar apenas usuários que têm permissão para serem proprietários do registro. Nem o grupo Usuário nem o grupo Papéis e Subordinados Internos contém Portal de clientes ou usuários parceiros.

3. Marque a caixa de seleção `Enviar email de notificação` para notificar o novo proprietário.

   O endereço de email "De" exibido na notificação é seu endereço de email de retorno definido em suas configurações de email.

   Para o caso de organizações que usam as edições Professional, Enterprise, Unlimited, Performance e Developer, o texto do email é determinado pela configuração de `Modelo de caso atribuído`, especificada nas Configurações de suporte. Para outros registros, o texto do email é gerado automaticamente e não pode ser personalizado.

4. Dependendo do tipo de objeto que você estiver transferindo e de suas permissões de usuário, podem ser exibidas as seguintes caixas de seleção:

Caixa de seleção	Descrição	Aparece para
`Alterar a divisão`	Transfere o registro para a divisão do novo proprietário. Todos os registros relacionados à conta também são transferidos para a nova divisão.	Contas e leads, no Salesforce Classic, se você puder exibir ou editar o campo `Divisão`
`Transferir oportunidades abertas que não pertencem ao proprietário da conta existente` ou `Transferir oportunidades abertas que não pertencem a você`	Transfere as oportunidades abertas de propriedade de outros usuários que estejam associados à conta.	Contas em Lightning Experience Contas em Salesforce Classic
`Transferir oportunidades fechadas`	Transfere as oportunidades fechadas associadas à conta. Esta opção aplica-se apenas a oportunidades fechadas pertencentes ao proprietário da conta. As oportunidades fechadas de outros usuários não são alteradas.	Contas em Salesforce Classic

Caixa de seleção	Descrição	Aparece para
`Transferir casos abertos que sejam de propriedade do proprietário da conta existente`	Transfere quaisquer casos abertos associados à conta que sejam de propriedade do proprietário da conta existente.	Contas em Salesforce Classic
`Transferir casos fechados`	Transfere os casos fechados associados à conta. Esta opção aplica-se apenas a casos fechados pertencentes ao proprietário da conta. Os casos fechados de outros usuários não são alterados.	Contas em Salesforce Classic
`Manter equipe de contas`	Transfere todos os membros da equipe de contas na conta para o novo proprietário.	Contas em Salesforce Classic
`Manter equipe de oportunidades`	Preserva a equipe de oportunidades quando a oportunidade é transferida para o novo proprietário. Quaisquer divisões de oportunidade são preservadas e as porcentagens de divisão são atribuídas à transferência do antigo proprietário para o novo.Se essa caixa estiver desmarcada, todos os membros da equipe de oportunidade e divisões serão excluídos quando a oportunidade for transferida. Nota: Se você transferir as oportunidades fechadas, a equipe de oportunidades será mantida, independentemente dessa configuração.	Contas em Salesforce Classic Oportunidades em Salesforce Classic

Nota: Se o proprietário de uma conta for alterado com `Transferir oportunidades fechadas` e `Manter equipe de oportunidades` desmarcados, o acesso dos membros da equipe de oportunidades a oportunidades fechadas se tornará Privado (ou seja, os membros da equipe de oportunidades perderão o acesso às oportunidades fechadas).

5. Clique em **Salvar** para concluir.

Exemplo: Depois que você alterar o proprietário do registro, a visibilidade do antigo proprietário será revertida para a configuração de compartilhamento padrão, exceto se o usuário for de uma equipe de contas ou oportunidades. Por exemplo, se o antigo proprietário da conta for de uma equipe de contas, o usuário terá acesso Somente leitura ou o acesso especificado no padrão de toda a organização para contas, o que for maior. O acesso do antigo proprietário aos registros relacionados será o mesmo. Esse comportamento é o mesmo para proprietários de oportunidades membros de uma equipe de oportunidades, desde que você altere a propriedade pela API. Quando você altera a propriedade de uma oportunidade no Salesforce, é possível selecionar o nível de acesso desejado.

CONSULTE TAMBÉM:

Transferência de itens associados

Transferência de itens associados

Ao alterar o proprietário de um registro, alguns de seus registros associados também podem ser transferidos para o novo proprietário.

Importante: Regras de fluxo de trabalho que atualizam proprietários *não* transferem itens associados. Para garantir a transferência, clique em **Alterar** ao lado do nome do proprietário em um registro e faça as seleções de transferência.

Tipo de registro	Itens associados que também são transferidos
Contas	Contatos, contratos com o status `Rascunho`, anexos, notas, atividades abertas e pedidos com o status `Rascunho` que estão associados a um contrato de transferência ou a nenhum contrato. Dependendo das suas seleções, isso pode incluir também oportunidades abertas que não sejam de propriedade do proprietário da conta atual, oportunidades fechadas, casos abertos do proprietário da conta atual e casos fechados. Quando uma conta de parceiros é transferida, os usuários parceiros associados a essa conta são movidos para a hierarquia de papéis abaixo do novo proprietário. Os contratos e pedidos com o status `Ativado` não são transferidos para o novo proprietário, no entanto, o novo proprietário tem acesso somente leitura a esses contratos e pedidos.
Contatos	Notas, anexos e atividades abertas
Pedidos	Tarefas abertas e eventos futuros (somente é aplicável se o proprietário novo e o antigo não estiverem em uma fila)
Oportunidades	Notas, anexos e atividades abertas
Leads	Notas, anexos e atividades abertas. Atividades abertas não são transferidas se o proprietário do lead for alterado usando a caixa de seleção `Atribuir usando a regra de atribuição ativa`.
Casos	Notas, anexos e atividades abertas
Campanhas	Anexos e atividades abertas.
Contratos	Notas, anexos, atividades abertas e pedidos com o status `Rascunho`
Objetos personalizados	Notas, anexos e atividades abertas

Nota: Não é possível transferir eventos para os quais você foi convidado, mas não é o proprietário.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise Performance**, **Unlimited** e **Developer**

CONSULTE TAMBÉM:

Alterar o proprietário de um registro

Localizando informações relacionadas à conta (listas relacionadas)

PERMISSÕES DO USUÁRIO	
Para exibir as contas:	"Ler" em contas
Para editar contas comerciais:	"Editar" em contas
Para editar contas pessoais:	"Editar" em contas e contatos
Para habilitar contas de parceiros:	"Gerenciar usuários externos"
Para desabilitar contas de parceiros:	"Editar" em contas E "Gerenciar usuários externos"
Para desabilitar contas do Portal de clientes:	"Editar" em contas E "Editar usuários de autoatendimento"

EDIÇÕES

Contas comerciais disponíveis em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Contas comerciais disponíveis em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Contas pessoais disponíveis em: Salesforce Classic

Contas pessoais disponíveis nas edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

As listas relacionadas, como oportunidades, exibem informações relacionadas a uma conta.

- Navegue pelos links na parte superior de uma página de detalhe para exibir a lista relacionada correspondente e seus registros. Se o Chatter estiver ativado, os links de navegação serão exibidos abaixo do feed. Uma tela adicional interativa permite a exibição e o gerenciamento fáceis dos itens das listas relacionadas. Clique em um link de navegação para pular para o conteúdo da lista relacionada. Se os links de navegação não estiverem ativados, entre em contato com o administrador do Salesforce.
- Se os detalhes de navegação estiverem ativados, passe o cursor do mouse sobre qualquer campo de pesquisa na página de detalhes para exibir as informações principais sobre um registro antes de clicar na página de detalhes do registro.
- Para adicionar novos itens diretamente, clique em **Novo** (ou no botão equivalente) na parte superior de uma lista relacionada. Por exemplo, para adicionar uma tarefa à lista relacionada Atividades abertas, clique em **Nova tarefa**.
- Para alterar o número de registros mostrados para as listas relacionadas, clique em **Exibir mais** abaixo de uma lista relacionada ou clique em **menos** ou **mais** na parte inferior da página.
- Se você não consegue ver os registros relacionados que pertencem a usuários do portal, entre em contato com seu administrador do Salesforce.

Exibindo listas relacionadas

As listas relacionadas que você vê são determinadas por diversos fatores.

- A edição do Salesforce que está usando
- Se está usando o Salesforce Classic ou o Lightning Experience
- Se está exibindo uma conta comercial ou uma conta pessoal
- Sua personalização pessoal
- As personalizações de layout de página feitas pelo administrador do Salesforce

- Suas permissões para exibir dados relacionados

CONSULTE TAMBÉM:

Contas

Trabalhando conjuntamente nas contas

Visão geral das equipes de contas

A equipe de contas é uma equipe de usuários que trabalham juntos em uma conta. Por exemplo, sua equipe de contas pode ser formada por um promotor executivo, um representante de suporte dedicado e um gerente de projeto.

É possível formar uma equipe de contas para cada conta que você possui. Ao selecionar um membro da equipe de contas, escolha um papel que será desempenhado pela pessoa na conta. Além disso, de acordo com o modelo de compartilhamento, é possível especificar o nível de acesso que cada membro da equipe de contas terá em relação à conta e aos contatos, oportunidades ou casos associados a ela. Portanto, é possível conceder acesso somente leitura a alguns membros da equipe e acesso de leitura/gravação a outros membros.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Também é possível definir uma equipe de contas padrão. Essa equipe padrão deve ser formada pelos usuários com os quais você normalmente trabalha em suas contas. Como opção, a sua equipe de contas padrão pode ser adicionada automaticamente a todas as suas contas.

Na exibição em lista personalizada, você pode filtrar as listas de contas pelas equipes de conta das quais é membro. Ao criar ou editar uma exibição de lista personalizada para contas, basta selecionar o filtro `Minhas equipes de conta`. Nos relatórios da conta, você pode filtrar as contas pelas equipes de contas das quais é membro.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar equipes de contas

Configurando equipes de contas padrão

Contas

Configurar equipes de contas

Seus usuários podem adicionar membros às equipes de contas. Semelhantes às equipes de oportunidades em oportunidades, as equipes de contas são equipes de usuários que trabalham juntos em contas.

Para acessar a página Configuração da equipe de contas, em Configuração, insira *Equipes de contas* na caixa Busca rápida e selecione **Equipes de contas**. Na página Configuração da equipe de contas, clique nos links apropriados para executar as seguintes ações.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar equipes de contas:
- "Personalizar aplicativo"

Para configurar os papéis da equipe:
- "Personalizar aplicativo"

Definindo papéis da equipe

Cada membro de uma equipe de contas tem um papel a desempenhar na conta, por exemplo, "Gerente de conta" ou "Gerente de projeto". Você pode personalizar os papéis da equipe de contas da sua organização:

1. Clique em **Papéis da equipe**.
2. Edite as entradas já existentes ou adicione novos itens.
3. Clique em **Salvar**.

Substituindo papéis da equipe

Se você alterou os papéis da equipe e deseja atualizar os registros existentes, clique em **Substituir papéis da equipe** para substituir globalmente os valores da lista de opções de todos os registros.

Nota: As equipes de contas compartilham papéis com as equipes de oportunidades nas oportunidades. Se você remover o papel de uma equipe de contas, ele não será mais listado como o papel de uma equipe de oportunidades.

Ativando ou desativando equipes de contas

Para ativar ou desativar equipes de contas:

1. Clique no link **Ativar equipes de contas** ou **Desativar equipes de contas**.
2. Marque ou desmarque a caixa de seleção Equipes de contas ativadas e clique em **Salvar**. A ativação das equipes de contas proporciona aos seus usuários acesso para criar e usar equipes de contas em contas.
3. Se você estiver ativando equipes de contas, selecione os layouts da página de conta que devem incluir a nova lista relacionada Equipe de contas e clique em **Salvar**.

Nota: A desativação das equipes de contas remove todas as equipes de todas as contas, além de remover a lista relacionada Equipe de contas de todos os layouts de página.

Além disso, as equipes de contas não podem ser desativadas para a sua organização se os membros da equipe forem citados em Apex. Por exemplo, se um código do Apex fizer referência ao campo Membro da equipe (representado como AccountTeamMember no código), as equipes de contas não poderão ser desativadas.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral das equipes de contas

Configurando equipes de contas padrão

Configurando equipes de contas padrão

A equipe de contas é uma equipe de usuários que trabalham juntos em uma conta. Por exemplo, sua equipe de contas pode ser formada por um promotor executivo, um representante de suporte dedicado e um gerente de projeto.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar equipes de contas padrão:

- "Ler" em oportunidades

Para adicionar as equipes de conta padrão às contas:

- "Ler" em contas

  E

  Proprietário de registro da conta ou proprietário acima na hierarquia de papéis da sua organização

Adicionando membros da equipe de contas padrão

1. Em suas configurações pessoais, insira `Detalhes avançados do usuário` na caixa `Busca rápida` e selecione **Detalhes avançados do usuário**. Nenhum resultado? Insira `Informações pessoais` na caixa `Busca rápida` e selecione **Informações pessoais**.
2. Clique em **Adicionar** na lista relacionada Equipe de contas padrão.
3. Selecione os usuários que serão incluídos como membros da equipe de contas padrão.
4. Selecione os níveis de acesso que cada membro deve ter nas contas pertencentes a você e os contatos, as oportunidades e os casos relacionados a essas contas.
5. Selecione um papel para cada membro da equipe de contas, por exemplo, "Gerente de canal".
6. Marque a caixa `Adicionar automaticamente minha equipe de contas padrão...` para adicionar a equipe de contas padrão a todas as contas que você criar e a todas as contas que forem transferidas para você.
7. Marque a caixa `Atualizar as equipes de contas...` para aplicar alterações da equipe de contas padrão a todas as contas existentes.
8. Clique em **Salvar**.

Editando e excluindo membros da equipe de contas padrão

Para alterar os níveis de acesso ou o papel de um membro da equipe padrão, clique em **Editar** ao lado do nome do usuário na lista relacionada Equipe de contas padrão.

Para excluir um usuário da equipe de conta padrão:

1. Clique em **Excluir** ao lado do nome do usuário na lista relacionada Equipe de contas padrão.
2. Selecione **Remover este usuário...** para remover o usuário das equipes de contas existentes.
3. Clique em **Excluir** para concluir.

Para alterar ou remover um membro da equipe padrão de uma conta específica, acesse a lista relacionada Equipe de contas nessa conta.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral das equipes de contas
Configurar equipes de contas

Adicionando membros da equipe de contas

Um proprietário de registro de conta ou usuários acima do proprietário na hierarquia de funções que têm acesso de leitura à conta podem adicionar membros da equipe, mas não editá-los. Se eles tiverem acesso de edição à conta, também podem editar ou excluir membros da equipe.

Um usuário que não seja proprietário do registro da conta só pode adicionar membros da equipe se tiver acesso de edição ao registro.

Você só pode conceder ao membro da equipe um acesso mais elevado ao registro se for o proprietário da conta ou estiver acima dele na hierarquia da organização.

Nota: As opções **Acesso à conta**, **Acesso ao contato**, **Acesso à oportunidade** e **Acesso ao caso** dependem do seu modelo de compartilhamento. Em um modelo de compartilhamento Público, talvez apenas uma opção esteja disponível. `Acesso de contato` não estará disponível quando o padrão da empresa para contatos estiver definido como Controlado pelo pai. Qualquer que seja o acesso de compartilhamento, os membros da equipe de contas devem também ter a permissão "Ler" em contas a fim de exibir contas das quais são membros.

Para criar uma equipe de conta, selecione uma conta e adicione membros da equipe de conta a ela. Usuários do portal de alto volume não podem ser incluídos nas equipes.

1. Exiba a conta.
2. Clique em **Adicionar** na lista relacionada Equipe de contas.
3. Selecione usuários para adicionar à equipe de contas. Para adicionar a equipe de contas padrão a uma conta, clique em **Adicionar equipe padrão** na lista relacionada da Equipe de contas. Para adicionar todos os membros da equipe de contas a uma oportunidade, clique em **Adicionar equipe de contas** na lista relacionada Equipe de oportunidades na oportunidade.
4. Selecione o tipo de acesso que cada membro deve ter para os registros relacionados à conta. O nível de acesso não pode ser menos restritivo que o nível de acesso padrão às contas definido pela organização.
5. Selecione um papel da equipe para cada membro.
6. Clique em **Salvar**.

Dica: Na exibição em lista personalizada, você pode filtrar as listas de contas pelas equipes de conta das quais é membro. Ao criar ou editar uma exibição de lista personalizada para contas, basta selecionar o filtro `Minhas equipes de conta`. Nos relatórios da conta, você pode filtrar as contas pelas equipes de contas das quais é membro.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para adicionar membros a uma conta:
- "Ler" em usuários

  E

  "Editar" em contas

Para exibir as contas como membros da equipe:
- "Ler" em contas

Editando membros da equipe de contas

Para cada conta que você possuir ou tiver acesso, poderá alterar o nível de acesso e o papel de qualquer membro.

Nota: Se um membro da equipe estiver em sua equipe de contas padrão e suas propriedades referentes a uma conta específica forem modificadas, essas alterações afetarão somente aquela conta. A configuração da equipe de contas padrão não é alterada.

Você só pode conceder ao membro da equipe um acesso mais elevado ao registro se for o proprietário da conta ou estiver acima dele na hierarquia da organização.

1. Exiba a conta.
2. Para adicionar membros da equipe, clique em **Adicionar** ou em **Adicionar equipe padrão** na lista relacionada Equipe de conta.
3. Para editar o acesso de um membro da equipe, clique em **Editar** ao lado do nome do membro e selecione um nível de acesso diferente para a conta e seus contatos relacionados, oportunidades e casos.
4. Para editar o papel de um membro da equipe, clique em **Editar** ao lado do nome do membro e selecione um papel diferente.
5. Clique em **Salvar**.

Dica: Clique em **Exibir acesso** na lista relacionada das Equipes de contas para mostrar as configurações de compartilhamento em toda a organização referentes às contas. Essas configurações poderão permitir um acesso maior do que aquelas especificadas quando o usuário foi adicionado à equipe de contas. Por exemplo, se a configuração de compartilhamento em toda a organização da empresa para contas for Leitura/Gravação, essa configuração substituirá uma configuração Somente leitura referente a um membro individual de uma equipe de contas. O acesso de contato não está disponível quando o padrão da empresa para contatos está definido como Controlado pelo pai.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as contas como membros da equipe:

- "Ler" em contas

Para editar membros da equipe:

- "Ler" em usuários

  E

  Editar" em contas

  E

  Proprietário de registro da conta ou proprietário acima na hierarquia de funções da sua organização

Removendo membros da equipe de contas

Para cada conta que você possui, você pode remover qualquer membro da equipe de contas.

1. Exiba a conta.
2. Clique em **Del** ao lado do nome do membro na lista relativa à Equipe de contas.

   Clique em **Excluir tudo** para remover todos os membros da equipe de contas de uma vez.
3. Selecione **Remover** se também quiser remover o usuário das equipes de oportunidades das oportunidades abertas associadas à conta.
4. Clique em **Excluir** para concluir.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral das equipes de contas

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as contas:
- "Ler" em contas

Para remover membros da equipe:
- "Ler" em usuários

  E

  Editar" em contas

  E

  Proprietário de registro da conta ou proprietário acima na hierarquia de papéis da sua organização

Sincronizando previsões, contatos e leads com o Pardot

Conceitos básicos sobre Salesforce Connector

Sincronize clientes em potencial, contatos e leads recém-criados entre o Pardot e o Salesforce. Além disso, sincronize emails do Pardot enviados a clientes em potencial como atividades do Salesforce.

O conector do Salesforce, uma solução certificada pelo AppExchange, permite simplificar canais diferentes de marketing no Pardot.

Os registros são sincronizados entre o Pardot e o Salesforce ao menos a cada 10 minutos. O processo de sincronização processa até 800 registros a cada 10 minutos, 4.800 por hora.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Configuração do conector do Salesforce

Configure o conector do Salesforce para ambientes de produção ou sandbox.

Escolha a opção que melhor descreve a sua situação.

Se você está configurando o conector para	Você configurará o conector usando as instruções em
Um ambiente de produção ou sandbox pela primeira vez	Configuração do conector para sincronização com ambientes de produção ou sandbox
Um ambiente de sandbox, além de um conector que você já configurou para o ambiente de produção	Configuração do conector para sincronização com ambientes de sandbox

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Preparação do Salesforce para conexão ao Pardot

Instale um pacote do AppExchange para preparar o Salesforce para se conectar e sincronizar com o Pardot.

O pacote que você baixará do AppExchange atualiza automaticamente o Salesforce com um aplicativo personalizado, guia personalizada e campos personalizados para leads e contatos. Depois de instalar o pacote, aparecerá uma guia personalizada para o aplicativo Pardot LeadDeck. Lembre-se que pode ser necessário personalizar sua exibição para exibir os campos personalizados de leads e contatos. Isso ajuda as equipes de vendas a compartilhar informações entre o Pardot e o Salesforce.

Se você está instalando o pacote AppExchange do Pardot para um	É necessário
Ambiente de produção	**1.** Acessar o pacote AppExchange do Pardot para ambientes de produção. **2.** Clique em **Continuar** para instalar o pacote. **3.** Quando forem solicitados o nome de usuário e a senha, insira o seu nome de usuário e sua senha de produção. **4.** Confira as ações e clique em **Implantar** para concluir a instalação. **5.** Confirme com o administrador do Salesforce se você tem permissão para ler ObjectChangeLogs.
Ambiente de sandbox	**1.** Efetue logout do Salesforce. **2.** Acesse o pacote AppExchange do Pardot para ambientes sandbox. **3.** Quando forem solicitados o nome de usuário e a senha, insira o seu nome de usuário e sua senha de sandbox. **4.** Clique em **Continuar** para instalar o pacote. **5.** Confira as ações e clique em **Implantar** para concluir a instalação.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Se você está instalando o pacote AppExchange do Pardot para um	É necessário
	6. Confirme com o administrador do Salesforce se você tem permissão para ler ObjectChangeLogs.

Configurar o conector para sincronização com ambientes de produção ou sandbox

Prepare o conector do Salesforce para sincronizar entre o Pardot e o Salesforce para um ambiente de produção ou sandbox.

Realize este procedimento apenas se esta for a primeira vez que você está estabelecendo o conector. São necessários direitos administrativos no Salesforce para realizar este procedimento.

1. Na Configuração do Salesforce, insira *Acesso de rede* na caixa Busca rápida e selecione **Acesso de rede**.
2. Crie estes intervalos de IP confiáveis.

Endereço IP de início	Endereço IP final
67.228.95.145	67.228.95.145
67.228.168.139	67.228.168.141
67.228.223.106	67.228.223.107

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Adicionar o conector ao Pardot

Adicione e gerencie configurações de conector diretamente no Pardot.

Realize este procedimento apenas se esta for a primeira vez que você está estabelecendo o conector e se você tiver direitos administrativos no Salesforce.

1. No Pardot, passe o mouse sobre **Administrador** e clique em **Conectores**.
2. Clique em **+ Adicionar conector**.
3. Selecione Salesforce.
4. Digite um nome para o conector.

   Use um nome que facilite a identificação do conector.

   Exemplo: Conector do Salesforce)
5. Digite o nome do usuário e a senha do Salesforce.

   Lembre-se que, quando sua senha do Salesforce mudar, você precisará atualizar a senha do Salesforce do conector.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar registros:

- "Criar", "Atualizar" e "Ler" referente a contatos e leads

Opções para personalizar o conector

Personalize o conector com base em suas preferências.

Selecione uma dessas opções para personalizar o conector.

A opção	Que
Criar clientes em potencial automaticamente no Pardot caso eles tenham sido criados no Salesforce	Ativa um acionador para definir quaisquer leads ou contatos recém-criados no Salesforce para que sejam sincronizados com o Pardot. Isso não acontecerá com leads ou contatos do histórico — somente com os criados após a instalação do pacote AppExchange do Pardot no Salesforce — e funcionará somente com leads e contatos criados com um endereço de email. Se esse recurso foi ativado posteriormente, os leads e contatos com endereços de email criados após a instalação do pacote do Pardot no Salesforce serão enviados para o Pardot. Selecione uma campanha padrão na lista suspensa para qualquer cliente em potencial criado com essa opção.
Alterar automaticamente os emails no Pardot para refletir as alterações no Salesforce	Atualiza automaticamente os endereços de email para clientes em potencial do Pardot caso o endereço de email de um lead ou contato seja atualizado no Salesforce. Aprenda a manter as atualizações de endereços de email sincronizadas em Sobre as atualizações de endereços de email entre o Salesforce e o Pardot.
Corresponder usuários do Salesforce a usuários do Pardot automaticamente	Permite enviar emails a partir de qualquer campo do usuário, incluindo, por exemplo, contatos de suporte e gerentes de conta. Aprenda a configurar essa funcionalidade em Envie emails a partir do Salesforce.
Excluir usuários dos Portais de parceiros e de clientes do Salesforce da Atribuição de cliente em potencial	Impede que os usuários dos Portais de parceiros e de clientes do Salesforce sejam exibidos na lista suspensa "Nome do usuário de CRM" ao editar um usuário no Pardot.
Permitir a edição de listas de Clientes em potencial dentro do CRM	Permite que os usuários adicionem e removam do Salesforce os clientes em potencial do Pardot. Se marcar essa caixa, você terá que adicionar os elementos do Visualforce aos layouts de página de leads e contatos.
Conectar-se a uma conta do Salesforce Sandbox	Permite que você se conecte a um ambiente de sandbox.
Sincronizar emails com o CRM	Registra automaticamente uma atividade para todos os emails enviados para um cliente em potencial (emails de lista, gota a gota, resposta automática e 1 a 1 para clientes em potencial). Nota: Isso pode completar rapidamente as suas exibições de atividade, principalmente em um objeto de conta. A desativação de **Registro de emails no Pardot** não é retroativa. Se o registro

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

A opção	Que
	de emails puder interferir no fluxo de trabalho do Salesforce, recomendamos não ativar essa opção.
Sincronizar emails de plugin com o CRM	Registra a atividade referente a emails enviados por meio do Pardot para o Microsoft® Outlook®, a extensão Thunderbird, o plugin Apple Mail ou o complemento para Gmail.
Ativar emails do Salesforce para a criação de tarefas	Permite enviar uma notificação por email aos usuários quando uma tarefa é criada.
Ativar emails do Salesforce para as regras de atribuição	Permite que o Salesforce envie uma notificação por email para os usuários quando as regras de atribuição forem executadas.
Ativar emails do Salesforce para atribuições de usuário e senha	Permite que o Salesforce envie uma notificação por email para os usuários quando ocorrer uma atribuição de um usuário ou uma fila.

Configurar o conector para sincronização com ambientes de sandbox

Prepare o conector do Salesforce para sincronizar entre o Pardot e o Salesforce Sandbox.

Realize este procedimento apenas se você já tem um conector do Salesforce configurado para o ambiente de produção, mas deseja que o conector aponte para seu ambiente de sandbox.

1. No Pardot, passe o mouse sobre **Administrador** e clique em **Conectores**.
2. Na linha referente ao conector do Salesforce, clique em e, em seguida, em **Editar**.
3. No campo `Nome de usuário`, anexe *`.NSPARDOT`* ao nome de usuário.
   (*Exemplo:* christina.wills@pardot.com.NSPARDOT)
4. Se a senha do sandbox for diferente da sua senha em produção, insira a do sandbox no campo `Senha`.
5. Selecione a opção `Conectar a uma conta Salesforce Sandbox`.

Dado que o sandbox é uma cópia da organização Salesforce de produção, o conector do sandbox também aparecerá.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Colocação de endereços IP do Pardot na lista de aprovados do Salesforce

Configure os endereços IP do Pardot no Salesforce, para que o Pardot possa se comunicar com o Salesforce.

Realize este procedimento apenas se esta for a primeira vez que você está estabelecendo o conector. São necessários direitos administrativos no Salesforce para realizar este procedimento.

1. Na Configuração do Salesforce, insira *`Acesso de rede`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Acesso de rede**.
2. Crie estes intervalos de IP confiáveis.

Endereço IP de início	Endereço IP final
67.228.95.145	67.228.95.145
67.228.168.139	67.228.168.141

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Endereço IP de início	Endereço IP final
67.228.223.106	67.228.223.107

Ativar o conector

Realize uma tarefa simples para ativar o conector do Salesforce, para poder começar a sincronizar entre o Pardot e o Salesforce.

1. No Pardot, passe o mouse sobre **Administrador** e clique em **Conectores**.
2. Na linha referente ao conector do Salesforce, clique em **verificar agora**.

   Se o Pardot conseguir trocar dados com o Salesforce, o status mudará para .

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Mapear campos personalizados de leads a campos de contatos

Aproveite ao máximo os contatos criados a partir de leads convertidos ao mapear campos personalizados entre os dois tipos de registro.

O conector cria leads no Salesforce a partir de clientes em potencial no Pardot. Entretanto, quando você converte esses leads do Salesforce para contatos, somente os campos padrão dos contatos recém-convertidos aparecem. O mapeamento de campos personalizados entre leads e contatos garante que você veja todas as informações que auxiliam nos esforços de marketing e vendas.

1. Nas configurações de gerenciamento de objeto para leads, vá para a área de campos e clique em **Mapear campos de lead**.
2. Para cada campo personalizado de lead, escolha um campo personalizado de conta, contato ou oportunidade no qual você deseja que as informações sejam inseridas quando converter um lead.
3. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Configuração de campos personalizados do Pardot no Salesforce

Faça com que seus campos personalizados do Pardot apareçam no Salesforce.

O pacote do AppExchange que você instalou para preparar o Salesforce para se conectar e sincronizar com o Pardot configura os campos personalizados, mas os campos não aparecem no Salesforce automaticamente. É necessário realizar um procedimento para que esses campos personalizados apareçam no Salesforce.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Adicionar seções a layouts de página de leads e contatos

Realize um procedimento para que os campos do Pardot apareçam em layouts de página de leads e contatos.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

1. No Salesforce, nas configurações de gerenciamento de objeto para leads, vá para Layouts de página.
   Uma caixa de arrastar e soltar contendo as opções de campo aparece na parte superior da página.
2. Arraste um campo Seção para o layout de página de Leads.
3. Na janela pop-up, insira o nome de seção `Pardot`.
4. Para o número de colunas, selecione **2 (duplo)**.
5. Selecione a opção para mostrar o cabeçalho da seção e clique em **OK**.
6. Retorne à seção Campos do editor de arrastar e soltar e role para a direita para localizar os campos personalizados do Pardot.
7. Arraste todos os campos do Pardot para a seção nova.
8. Adicione outra seção usando o editor de arrastar e soltar, mas, para o número de colunas, selecione **1 (único)**.
9. Selecione a opção para mostrar o cabeçalho da seção e clique em **OK**.
10. Selecione a **guia Páginas do Visualforce** e arraste **Atividades de leads do Pardot** e **Associação em lista de leads do Pardot** para a nova seção.

Configure o Salesforce para adicionar clientes em potencial de campanhas ao Pardot

Configure o Salesforce para passar rapidamente clientes em potencial de suas campanhas do Salesforce para o Pardot.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

1. Na configuração de gerenciamento do objeto para campanhas na Configuração do Salesforce, vá para Layouts de página.
2. Edite o layout e selecione **Botões**.
3. Arraste o botão **Adicionar à lista do Pardot** para sua linha de botões personalizados na parte superior da exibição Campanha.
4. Salve o relatório.

Configuração do Salesforce para adicionar leads e campanhas ao Pardot

Adicione facilmente botões ao Salesforce que facilitam a adição de leads e campanhas ao Pardot e o envio de emails rastreados pelo Pardot no Salesforce.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Caso deseje adicionar leads e campanhas do Salesforce ao Pardot, configure e use o botão **Enviar ao Pardot**. Se for um endereço de email associado aos registros do Salesforce:

- Se não existe no Pardot, o recurso Enviar ao Pardot cria novos registros no Pardot.
- Se já existe no Pardot, não há problema: não haverá registros duplicados.

Caso deseje enviar emails rastreados pelo Pardot no Salesforce, configure e use o botão **Enviar email do Pardot**. É possível enviar emails rastreados de formato livre, ou usar um modelo de email do Pardot aprovado por marketing para enviar emails a um lead ou contato.

1. Efetue login no Salesforce como administrador.
2. Nas configurações de gerenciamento de objeto para leads, acesse Layouts de página.

Uma caixa de arrastar e soltar contendo as opções de campo aparece na parte superior da página.

3. Na caixa Layout de lead, selecione **Botões**.
4. Selecione o botão **Enviar ao Pardot** e arraste-o para a seção Detalhe de lead.
5. Selecione o botão **Enviar email do Pardot** e arraste-o para a seção Detalhe de lead.
6. Salve o relatório.
7. Repita as etapas 2 a 6 para contatos.

Atribuição de seu nome de usuário do Salesforce ao Connector

Certifique-se de que as ações que você realizar com o conector estejam associadas a você.

1. No Pardot, passe o mouse sobre **Administrador** e clique em **Gerenciamento de usuários** > **Usuários**.
2. Na linha referente a seu perfil de usuário, clique em e, em seguida, em **Editar**.
3. Role até o final da caixa Editar usuário.
4. Selecione seu nome de usuário do Salesforce no menu suspenso.
5. Clique em **Salvar usuário**.
6. Quando você estiver no seu perfil de usuário do Pardot, verá seu nome de usuário do Salesforce no campo **Nome de usuário de CRM**. Clique em **Verificar** e insira sua senha do Salesforce.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Configuração de login único para Salesforce e Pardot

Evite ter que efetuar login em dois sistemas separados Salesforce e Pardot.

1. Efetue login no Pardot.
2. Passe o mouse sobre o seu endereço de email e clique em **Minhas configurações**.
3. Verifique se seu nome de usuário do Salesforce está correto. Se estiver, clique em **Verificar**. Se precisar alterá-lo ou adicioná-lo, clique em **Editar minhas informações de usuário**.
4. Quando solicitado, insira sua senha do Salesforce e clique em **Verificar**.
   Aparecerá uma mensagem informando se a validação teve ou não êxito.
5. Se a validação teve êxito, efetue login no Salesforce e selecione a guia Pardot.
   Deve ser possível ver o conteúdo da guia sem precisar efetuar login no Pardot separadamente.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Envie emails por meio do Salesforce

Envie emails a partir de qualquer campo de usuário, incluindo contatos de suporte, gerentes de conta ou qualquer pessoa anexada a um cliente em potencial no Pardot.

Ao configurar os usuários e os campos personalizados necessários no Pardot, você pode aproveitar esse recurso e enviar emails aos clientes em potencial que podem aparentar ter sido enviados de qualquer usuário do Salesforce.

No	Faça isto
Salesforce	1. Crie o campo que você deseja usar para conter o seu valor de usuário do CRM, como, por exemplo, Gerente de relacionamento, no registro de lead ou contato

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

No	Faça isto
	no Salesforce. O campo deve ser do tipo "Campo de pesquisa". Se você já criou o campo, certifique-se de que é um "Campo de pesquisa" e foi preenchido corretamente. **2.** Preencha o campo de pesquisa com o usuário.
Pardot	**1.** Crie assentos de usuários correspondentes para os usuários do Salesforce. **2.** No registro de usuário, mapeie o assento do usuário do Pardot para o usuário do Salesforce. Dessa forma, o Pardot pode inferir informações sobre o usuário referentes às marcas de variável ao enviar o email. **3.** Crie um campo personalizado no Pardot com o tipo designado "Usuário do CRM" para conter os valores de campo no registro do cliente em potencial. Esse campo é somente leitura no Pardot. **4.** Mapeie o campo personalizado para o campo correspondente do salesforce.com.

Sobre atualizações de endereços de email entre o Salesforce e o Pardot

Saiba como atualizações de endereços de email de contatos e leads do Salesforce são sincronizados automaticamente com os clientes em potencial correspondentes no Pardot.

Quando você atualiza, manualmente ou com o Data.com, os endereços de email de contatos e leads do Salesforce, o ciclo de sincronização seguinte atualiza os endereços de email dos clientes em potencial correspondentes no Pardot. Além disso, se você mesclar contatos e leads do Salesforce e os endereços de email dos registros principais forem diferentes dos clientes em potencial no Pardot, o ciclo de sincronização seguinte atualizará os endereços de email dos clientes em potencial.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

O que é sincronizado quando endereços de email estão ausentes no Salesforce ou no Pardot

Se você tem contatos ou leads do Salesforce que não incluem endereços de email, mas depois os adiciona, o ciclo de sincronização não cria novos clientes em potencial no Pardot. Se, no entanto, já existem clientes em potencial com os mesmos endereços de email no Pardot, o ciclo de sincronização atualiza os endereços de email dos leads e contatos correspondentes no Salesforce.

Noções básicas das opções de sincronização de contas pessoais do Salesforce

Sincronize facilmente leads entre os dois sistemas depois de atribuir seus clientes em potencial do Pardot a usuários.

Há duas opções a considerar se pretende sincronizar contas do Pardot e contas pessoais do Salesforce.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Se quiser que o Pardot	Saiba que
Crie leads no Salesforce e sincronize com contas pessoais	Por padrão, o conector cria registros do Salesforce como leads. Entretanto, quando os leads são convertidos para contas pessoais, o Pardot não consegue reconhecê-las. O Pardot não sincroniza com contas pessoais. Em vez disso, cria novamente os leads para sincronizar com eles. Caso sejam usadas contas pessoais no Salesforce, é conveniente alterar esse comportamento padrão. Ao ativar a sincronização de contas pessoais com a

Se quiser que o Pardot	Saiba que
	criação de leads, o Pardot continua criando registros no Salesforce como leads, mas, quando os leads são convertidos para contas pessoais, o Pardot sincroniza com a conta pessoal e nenhum lead adicional do Salesforce será criado para o cliente em potencial em questão. Com essa sincronização, uma conta pessoal do Salesforce sincronizará com o registro de cliente em potencial do Pardot associado às contas no Pardot, mas isso não mesclará os dois registros em uma única exibição, como acontece no Salesforce. O mapeamento de campos permanecerá igual — os campos de contato serão mapeados para os campos de cliente em potencial, e os campos no nível das contas da salesforce.com serão mapeados para os campos da conta do Pardot. Isso significa que o Proprietário de uma conta pessoal sincronizará com o campo Usuário atribuído no nível da conta do Pardot.
Crie e sincronize apenas contas pessoais	Os clientes em potencial atribuídos que tiverem valores de campo padrão atualizados (inclusive o proprietário atribuído) no Salesforce sincronizam aproximadamente a cada dez minutos, enviando as atualizações por push de volta ao registro do Pardot (porque o Salesforce prevalece em caso de conflito de dados). As atualizações em campos personalizados também são sincronizadas com o Salesforce, enviando de volta ao registro do Pardot, a menos que o campo personalizado tenha ativada a opção para substituir o valor do Salesforce pelo valor do Pardot. Os clientes em potencial não atribuídos no Pardot que possuem atividades ou registros atualizados também são sincronizados se os registros no Salesforce usam o mesmo endereço de email. Observe que os clientes em potencial atribuídos têm prioridade maior na sincronização do que os que não foram atribuídos no Pardot. Se não houver endereços de email correspondentes no Salesforce, o cliente em potencial no Pardot só sincronizará depois de ser atribuído a um usuário. Isso significa que o conector não cria novos registros no Salesforce até que o cliente em potencial seja atribuído no Pardot.

Sincronização de leads entre o Pardot e o Salesforce

Sincronize facilmente leads entre os dois sistemas depois de atribuir seus clientes em potencial do Pardot a usuários.

Se você ainda não tiver leads no Salesforce, o conector sincronizará esses leads com o Pardot, mesclando os clientes em potencial do Pardot e os leads do Salesforce entre os dois sistemas. Se houver dados de campos em comum entre o Salesforce e o Pardot, incluindo o proprietário do lead, os dados dos campos do Salesforce sempre prevalecerão. É possível aproveitar essa funcionalidade ao configurar campos personalizados no Pardot. Também é possível configurar o Pardot para enviar emails para os clientes em potencial que pareçam vir de qualquer usuário do Salesforce.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Método de sincronização	Faça isto
Manual	No Pardot, quando você clica no link **Sincronizar com o CRM**, os clientes em potencial no Pardot e os leads do Salesforce são sincronizados instantaneamente, mesclando os dados do Pardot com os do Salesforce.
Automático	Os clientes em potencial atribuídos que tiverem valores de campo padrão atualizados (inclusive o proprietário atribuído) no Salesforce são sincronizados aproximadamente

Método de sincronização	Faça isto
	a cada dez minutos, enviando as atualizações por push de volta ao registro do Pardot (porque o Salesforce prevalece em caso de conflito de dados). As atualizações em campos personalizados também são sincronizadas com o Salesforce, enviando de volta ao registro do Pardot, a menos que o campo personalizado tenha ativada a opção para substituir o valor do Salesforce pelo valor do Pardot. Os clientes em potencial não atribuídos no Pardot que possuem atividades ou registros atualizados também são sincronizados se os registros no Salesforce usam o mesmo endereço de email. Observe que os clientes em potencial atribuídos têm prioridade maior na sincronização do que os que não foram atribuídos no Pardot. Se não houver endereços de email correspondentes no Salesforce, o cliente em potencial no Pardot só sincronizará depois de ser atribuído a um usuário. Isso significa que o conector não cria novos registros no Salesforce até que o cliente em potencial seja atribuído no Pardot.

Rastreamento de clientes em potencial como contatos do Salesforce

Crie automaticamente contatos no Salesforce a partir de clientes em potencial do Pardot.

Por padrão, o conector do Salesforce cria leads do Salesforce a partir dos clientes em potencial no Pardot. Se não deseja rastrear clientes em potencial como leads no Salesforce, você pode pedir a um membro do Pardot Services que altere as configurações padrão para que o Pardot crie contatos no Salesforce em vez de leads.

Se esse recurso estiver ativado na sua conta, o Pardot examinará primeiro os leads do Salesforce para ver se já existe um registro de lead com o mesmo endereço de email para sincronização. Se não houver um registro de lead, o Pardot procurará um registro de contato existente com o mesmo endereço de email. Se não existirem leads nem contatos do Salesforce com o mesmo endereço de email, o Pardot criará um novo registro de contato no Salesforce.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Rastreando os produtos que seus clientes compram

Visão Geral dos Patrimônios

Assim como os produtos representam os itens que a sua empresa vende, os patrimônios representam os produtos específicos que os clientes adquiriram, incluindo um número de série, a data da compra ou outras informações relacionadas a uma determinada venda. Dependendo de como a sua organização usa os patrimônios, eles podem representar o produto de um concorrente de propriedade do cliente ou versões dos seus produtos.

Use os patrimônios para armazenar informações específicas sobre os produtos de propriedade de seus clientes. É possível exibir patrimônios na guia Patrimônios. Dependendo dos layouts das páginas, também é possível exibir listas relacionadas de patrimônios nos layouts das páginas de contas, contatos e produtos.

Se configurados por um administrador, seus clientes podem ser candidatos a suporte com base em um produto adquirido por eles.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

CONSULTE TAMBÉM:

Conceitos básicos sobre patrimônios

Conceitos básicos sobre patrimônios

Se a sua organização tiver ativado produtos, os patrimônios serão ativados automaticamente. Entretanto, os administradores ainda precisam personalizar a organização para que os usuários possam começar a usar os patrimônios.

Para implementar patrimônios em sua organização:

- Adicione a guia Patrimônios à sua página inicial.

  Nota: Por padrão, a guia Ativos está oculta para organizações criadas antes do Spring '15. Para que os usuários possam ver a guia Ativos, altere os perfis de usuário.

- Adicione a lista relacionada Patrimônios ao layout das páginas de contas, contatos e produtos. Nestas listas relacionadas, os usuários podem criar novos patrimônios.
- Adicione a lista relacionada Casos ao layout das páginas de produtos e patrimônios, conforme adequado.
- Adicione o campo `Patrimônio` aos layouts de página de caso. Se preferir, altere a segurança no nível do campo `Patrimônio` para que esse campo seja exibido ou torne-se obrigatório, de acordo com as necessidades de sua empresa.
- Por padrão, os usuários têm as permissões "Ler", "Criar", "Editar" e "Excluir" em patrimônios. Se necessário, revise estas permissões nos seus usuários. Sem a permissão "Ler" em patrimônios, os usuários não verão os patrimônios ou as listas relacionadas de patrimônios no Salesforce.
- Como opção, personalize os campos de ativos e os layouts de página em Configuração inserindo *`Ativos`* na caixa `Busca rápida` e selecionando **Ativos**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

CONSULTE TAMBÉM:

Visão Geral dos Patrimônios

Exibição da guia Patrimônios

Na guia Patrimônios você pode exibir patrimônios e trabalhar com eles. A guia Patrimônios está disponível em organizações criadas após o Spring '15.

Por padrão, a guia Patrimônios está oculta para organizações criadas antes do Spring '15, de modo que não aparece na página Todas as guias. Atualize o perfil do usuário para alterar a visibilidade da guia.

1. Em Configuração, clique em **Administrar** | **Gerenciar usuários** | **Perfis**.
2. Clique em **Editar** ao lado do perfil de usuário que você deseja atualizar.
3. Na lista Configurações de guia, altere a configuração de Patrimônios para *`Padrão ativado`*.
4. Clique em **Salvar**.
   Agora os usuários com o perfil atualizado veem a guia Patrimônios na página Todas as guias, podendo adicioná-la a suas páginas iniciais.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** Editions

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir configurações de guia:

- "Exibir configuração"

Para editar configurações de guia:

- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Exibindo e editando patrimônios

Você pode exibir um patrimônio usando a guia Produtos ou uma conta ou contato relacionado.

Exibindo patrimônios

Depois de localizar um patrimônio em uma lista relacionada, na home page de produtos ou nas páginas de lista, clique no nome para exibir informações detalhadas. Se os detalhes de navegação estiverem ativados, passe o cursor do mouse sobre qualquer campo de pesquisa na página de detalhes para exibir as informações principais sobre um registro antes de clicar na página de detalhes do registro.

Exibindo atualizações e comentários do patrimônio (Chatter)

Exiba um feed do Chatter de atualizações, comentários e postagens sobre o patrimônio.

Editando patrimônios

- Use edição inline para editar os campos diretamente na página de detalhes. Se a edição inline não estiver ativada, entre em contato com o administrador.
- Para exibir a página no modo de edição, clique em **Editar**, faça suas alterações e, em seguida, clique em **Salvar**.

Listas relacionadas de patrimônios

Abaixo dos detalhes do patrimônio encontram-se listas relacionadas que incluem informações sobre casos, direitos, atividades ou notas e anexos associados. As listas relacionadas são exibidas de acordo com a sua própria personalização e com qualquer personalização feita pelo administrador nos layouts de página. Clique em itens específicos para exibir mais informações sobre eles. Clique em **mais**, na parte inferior da página, ou em **Exibir mais**, abaixo de uma lista relacionada, para exibir mais itens.

Imprimindo patrimônios

Para abrir uma área de impressão dos detalhes do registro, no canto superior direito da página, clique em **Exibir área de impressão**.

Para retornar à última página de lista exibida, clique em **Voltar à lista** na parte superior da página de detalhes do patrimônio. Se sua organização tiver ativado o uso de seções de página recolhíveis, use os ícones de seta ao lado dos cabeçalhos de seção para expandir ou retrair as seções da página de detalhes.

Nota: Os usuários poderão exibir um patrimônio se puderem ver a conta ou o contato listado no patrimônio. Entretanto, as configurações de compartilhamento podem impedir os usuários de exibirem a conta associada ao contato no patrimônio.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir patrimônios:
- "Ler" em patrimônios

Para alterar patrimônios:
- "Editar" em patrimônios

Excluindo patrimônios

Como os patrimônios estão relacionados aos registros de contas e contatos, você pode excluir os patrimônios nestes registros ou usar a guia Produtos para excluí-los individualmente. Antes de excluir um patrimônio, revise os seguintes cenários:

- **O patrimônio está associado a um caso?**

  Não é possível excluir patrimônios associados a casos. Isso inclui a exclusão de um registro de conta ou contato associado a um patrimônio listado em um caso.

- **O patrimônio está associado a um produto?**

  Quando um patrimônio baseia-se em um produto, a exclusão do produto não exclui o patrimônio.

- **O patrimônio está associado a uma conta ou contato?**

  Se você excluir uma conta ou contato, todos os patrimônios associados também serão excluídos ou movidos para a Lixeira.

  Observe que, se excluir uma conta com um contato relacionado associado a um patrimônio, todos os três registros serão excluídos. Para restaurar todos os três registros, restaure a conta.

Nota: Você pode excluir um patrimônio individualmente sem excluir nenhum registro relacionado. Entretanto, se posteriormente você excluir o registro relacionado, não será possível recuperar o patrimônio da Lixeira.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir patrimônios:
- "Ler" em patrimônios

Para excluir patrimônios:
- "Excluir" em patrimônios

Para recuperar patrimônios excluídos:
- "Excluir" em patrimônios

Para excluir um patrimônio:

1. Localize o patrimônio na lista relacionada Patrimônios de uma conta ou contato ou em um modo de exibição de lista da guia Produtos.
2. Clique em **Excluir** ao lado do patrimônio a ser excluído.
3. Clique em **OK**.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão Geral dos Patrimônios

Configuração do rastreamento do histórico de campos em patrimônios

Rastreie alterações nos registros de ativos ativando o rastreamento do histórico de campos.

Use o rastreamento do histórico de campos para ver informações sobre:

- A data e hora em que o campo foi alterado
- O que mudou
- Quem fez a alteração

Para ativar o rastreamento dos campos de ativos, nas configurações de gerenciamento de objeto para ativos, acesse a seção de campos e clique em **Definir rastreamento do histórico**. Consulte também Rastreamento do histórico de campos.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer**

Definição do campo Proprietário do patrimônio

Registros de patrimônio possuem o campo `Proprietário do patrimônio`, usado para definir controles de acesso baseados em hierarquia e compartilhamento. Por padrão, o proprietário de um patrimônio é o usuário que criou o seu registro.

A partir do Spring '15, o campo `Proprietário de patrimônio` é usado para controle de acesso quando a configuração de compartilhamento do objeto Patrimônios é *Privado*, *Somente leitura pública* ou *Leitura/gravação pública*. Se a configuração de compartilhamento do objeto Patrimônios é *Controlado pelo pai*, o campo de proprietário do patrimônio não afeta o controle de acesso, pois as configurações da conta pai controlam o acesso ao patrimônio.

Em organizações criadas antes do Spring '15, você pode atualizar automaticamente o campo de proprietário do patrimônio em registros de patrimônio quando você ativa a preferência de compartilhamento de objeto Patrimônios. A preferência de compartilhamento define o valor do campo de proprietário do patrimônio como sendo igual a:

- O usuário que criou o patrimônio, ou
- O usuário que é proprietário da conta pai

Por padrão, o campo `Proprietário do patrimônio` não aparece no layout de página. Para adicionar o campo `Proprietário do ativo` ao layout de página, nas configurações de gerenciamento de objeto para ativos, acesse Layouts de página.

1. Em Configuração, insira *`Configurações do ativo`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações do ativo**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de `Ativar compartilhamento de patrimônio`. Aparecem as opções para configuração do campo `Proprietário do patrimônio` padrão.
3. Defina o `Proprietário do patrimônio` para ser:
   - Criador do patrimônio
   - Proprietário da conta pai
4. Clique em **Salvar**.
   O sistema atualiza o campo `Proprietário do patrimônio` com sua seleção.

Para alterar o proprietário em um registro de patrimônio, clique na guia Patrimônios e selecione um registro de patrimônio, ou abra o registro na Lista relacionada de patrimônios nas guias Contas, Contatos ou Produtos. Na seção Detalhe do patrimônio, clique em **Alterar** ao lado do campo `Proprietário do patrimônio` e selecione outro usuário no menu de pesquisa.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar compartilhamento:
- "Gerenciar compartilhamento"

Para criar, editar e excluir layouts de página:
- "Personalizar aplicativo"

Ativação de regras de compartilhamento para patrimônios

Com as regras de compartilhamento, você pode criar exceções automáticas às configurações de compartilhamento de toda a organização para conjuntos definidos de usuários. Se sua organização foi criada antes do Spring '15, é necessário ativar a preferência de compartilhamento para poder criar e aplicar regras de compartilhamento de patrimônios na organização.

Anteriormente, o objeto patrimônio era filho do objeto Contas, de modo que sua visibilidade dependia das configurações do objeto pai. No Spring '15, o objetivo patrimônio foi transformado em objeto padrão individual, não mais um objeto filho. Por isso, é possível criar regras de compartilhamento e aplicá-las a registros de patrimônios.

Nota: O compartilhamento é ativado por padrão em organizações criadas após o Spring '15, de modo que você pode ignorar estas etapas. No caso de organizações criadas antes do Spring '15, o compartilhamento está desativado por padrão. Caso deseje usar regras de compartilhamento, será necessário ativar a preferência de compartilhamento.

1. Em Configuração, insira *`Configurações do ativo`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações do ativo**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de `Ativar compartilhamento de patrimônio`.
3. Clique em **Salvar**.
   Agora você pode criar e aplicar regras de compartilhamento em patrimônios.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar compartilhamento:
- "Gerenciar compartilhamento"

Depois de ativar o compartilhamento de patrimônios, especifique como o sistema deve preencher o campo `Proprietário`. Consulte

Compartilhamento de ativos

Para exibir e gerenciar os detalhes de compartilhamento para ativos, clique em **Compartilhamento** na página de detalhes do ativo. A página Detalhes de compartilhamento lista os usuários, grupos, papéis e territórios que têm acesso de compartilhamento ao ativo.

O administrador define o modelo de compartilhamento padrão para toda a organização. Você pode alterar esse modelo para ampliar o compartilhamento a mais usuários do que o número padrão definido pelo administrador. Entretanto, não é possível alterar o modelo de compartilhamento para torná-lo mais restritivo do que o padrão.

Na página Detalhes de compartilhamento, é possível executar as seguintes ações:

- Para mostrar uma lista filtrada de itens, selecione uma lista predefinida na lista suspensa `Exibir` ou clique em **Criar nova exibição** para definir seus próprios modos de exibição personalizados.Para editar ou excluir qualquer exibição criada, selecione-a na lista suspensa `Exibir` e clique em **Editar**.
- Clique para **Adicionar** para conceder acesso ao registro para outros usuários, grupos, papéis ou territórios.

  Nota: Para compartilhar um ativo com outro usuário, ele deverá ter acesso à conta associada ao ativo e ter permissão "Ler" em ativos.

- Clique em **Expandir Lista** para exibir todos os usuários que têm acesso ao registro.
- Para ver as regras de compartilhamento manual que você criou, clique em **Editar** ou **Excluir** ao lado de um item na lista para editar ou excluir o nível de acesso.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir patrimônios:
- "Ler" em patrimônios

Criação de regras de compartilhamento de patrimônios

As regras de compartilhamento de patrimônios podem se basear no proprietário do registro ou em outros critérios, como tipo de registro e determinados valores de campo.

É possível definir até 300 regras de compartilhamento de patrimônio, incluindo até 50 regras de compartilhamento baseadas em critérios.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar regras de compartilhamento:
- "Gerenciar compartilhamento"

1. Se você planeja incluir grupos públicos em sua regra de compartilhamento, confirme se os grupos apropriados foram criados.
2. Em Configuração, insira *Configurações de compartilhamento* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações de compartilhamento**.
3. Na lista relacionada Regras de compartilhamento de patrimônio, clique em **Novo**.
4. Insira **Nome do rótulo** e **Nome de regra**. O Rótulo é o rótulo de regra de compartilhamento conforme esta aparece na interface do usuário. O Nome da regra é um nome exclusivo usado pela API e pelos pacotes gerenciados.
5. Insira a **Descrição**. Esse campo descreve a regra de compartilhamento. É opcional e pode conter até 1000 caracteres.
6. Selecione um tipo de regra.
7. Dependendo do tipo de regra selecionado, proceda da seguinte forma:
   - `Baseado no proprietário do registro` — Na linha `pertencente aos membros de`, especifique os usuários cujos registros serão compartilhados: selecione uma categoria na primeira lista suspensa e um grupo de usuários na segunda lista suspensa (ou campo de pesquisa, se a sua organização tiver mais de 200 filas, grupos, papéis ou territórios).
   - `Baseado em critérios`—Especifique os critérios de Campo, Operador e Valor aos quais os registros devem corresponder para serem incluídos na regra de compartilhamento. Os campos disponíveis dependem do objeto selecionado, e o valor é sempre um número literal ou string. Clique em **Adicionar lógica de filtro...** para alterar o relacionamento E padrão entre cada filtro.

     Nota: Para usar um campo que não é suportado por regras de compartilhamento baseadas em critérios, você pode criar uma regra de fluxo de trabalho ou um acionador do Apex para copiar o valor do campo em um campo de texto ou numérico, e usar esse campo como critério.
8. Na linha `Compartilhar com`, especifique os usuários que devem ter acesso aos dados: selecione uma categoria na primeira lista suspensa e um grupo de usuários na segunda lista suspensa ou no campo de pesquisa.
9. Selecione uma configuração para `Acesso a ativo`.
10. Nos campos restantes, selecione as configurações de acesso para os registros associados aos patrimônios compartilhados.

Configuração de acesso	Descrição
Controlado pelo pai	Os usuários podem exibir, editar ou excluir um patrimônio caso possam realizar a mesma ação no objeto pai associado ao objeto Patrimônio. Controlado pelo pai é a configuração de acesso padrão.
Particular (disponível somente para contatos, oportunidades e casos associados)	Os usuários não podem exibir nem atualizar os registros, a menos que o acesso seja concedido fora dessa regra de compartilhamento.
Somente leitura	Os usuários podem exibir os registros, mas não os atualizar.

Configuração de acesso	Descrição
Leitura/Gravação	Os usuários podem exibir e atualizar os registros.

Nota: O acesso ao patrimônio não está disponível quando o padrão para toda a organização referente ao patrimônio é definido como Controlado pelo pai.

11. Clique em **Salvar**.

Rastreando pessoas associadas com contas comerciais

Visão geral dos contatos

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Os contatos são todas as pessoas associadas às suas contas comerciais e que você precisa rastrear no Salesforce.

Os contatos são todas as pessoas associadas às suas contas comerciais e que você precisa rastrear no Salesforce. Para cada contato, você pode armazenar várias informações, como números de telefone, endereços, cargos e papéis em uma negociação.

Na guia Contatos, você pode criar e localizar rapidamente contatos, além de classificá-los e filtrá-los usando o modo de exibição de listas padrão ou personalizado. Você também pode usar essa guia para exibir e editar informações detalhadas sobre cada contato ao qual tem acesso.

Você também pode melhorar seus dados de contato tradicionais com as informações sociais de seus clientes. Com o recurso de Contas e contatos sociais, você pode ver os perfis de rede social e outros dados sociais de seus contatos diretamente no Salesforce. O acesso fácil a essas informações o ajuda a conhecer melhor seus clientes, permitindo que você solucione seus problemas e estabeleça relacionamentos mais sólidos.

CONSULTE TAMBÉM:

- Contatos
- Contas sociais, contatos e leads
- Resolvendo contatos sincronizados

Contatos

Um contato é uma pessoa associada a uma de suas contas. Mais comumente, contatos são os funcionários das empresas para as quais você vende. Os registros de contatos armazenam informações sobre pessoas, como nome e sobrenome, número do celular e cargo. Uma conta pode ter mais de um contato. Contatos também podem ser associados a outros tipos de registros, como oportunidades.

Você pode excluir ou desativar registros de contatos para pessoas que não estão mais associadas às suas contas. Recomendamos marcar contatos como inativos, a menos que seja necessário excluí-los. A marcação de contatos como inativos permite manter um registro histórico mais preciso.

Dica: Sempre associe contatos a uma conta, a menos que você tenha uma razão específica para não fazer isso. Os contatos sem contas são ocultados de todos os usuários, exceto de seu proprietário e dos administradores do sistema, o que os torna difíceis de localizar e fáceis de esquecer.

Há alguns detalhes a saber sobre os contatos.

O recurso Contato pode ser renomeado

O administrador do Salesforce pode alterar o nome dos contatos para algo que funcione melhor para o seu negócio, como *Clientes* ou *Alunos*. No entanto, sempre nos referimos a eles como *contatos* na Ajuda do Salesforce.

Usuários podem acessar contatos em dispositivos móveis

Se o administrador do Salesforce tiver ativado acesso ao Salesforce1, seus contatos poderão ser acessados a partir do site completo do Salesforce ou do aplicativo móvel Salesforce1.

Contatos podem ser vinculados a redes sociais

Informações adicionais e atualizações sobre seus contatos estarão disponíveis se a sua empresa utilizar os recursos Contas sociais, contatos e leads ou Limpeza do Data.com.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir a guia Contatos:
- "Ler" em contatos

Para exibir contatos:
- "Ler" em contatos

Para criar contatos:
- "Criar" em contatos

CONSULTE TAMBÉM:

O que é uma conta pessoal?

Mesclando contatos duplicados

Contas sociais, contatos e leads

Exibir listas de contatos

A página de lista de contatos exibirá uma lista de contatos no modo de exibição atual.

Para mostrar uma lista filtrada de itens, selecione uma lista predefinida na lista suspensa `Exibir`, ou clique em **Criar novo modo de exibição** para definir seus próprios modos de exibição personalizados.Para editar ou excluir qualquer modo de exibição criado, selecione-o na lista suspensa `Exibir` e clique em **Editar**.

- Se o Chatter estiver ativado, clique no ou no para seguir ou parar de seguir um contato no feed do Chatter.
- Para adicionar contatos a uma campanha existente, marque a caixa próxima a um ou mais contatos e clique em **Adicionar à campanha**. Também é possível selecionar a caixa no cabeçalho da coluna para selecionar todos os registros exibidos e clicar em **Adicionar à campanha**.

Trabalhando com contas pessoais

Contas pessoais surgem no modo de exibição de listas de contatos, mas não na lista Contatos recentes na home page de Contatos.

- Ao selecionar um nome de conta pessoal em um modo de exibição de listas, a conta pessoal correspondente surge na guia Contas.
- Para tornar as contas pessoais fáceis de localizar, crie um modo de exibição de lista personalizado, adicionando o ícone `É conta pessoal` como uma coluna. Contas pessoais não têm contatos.

  Nota: Na maioria das situações, você pode usar contas pessoais como se fossem contatos. É possível incluí-las em todos os modos de exibição de lista de contatos, exceto em localizada na home page dos contatos.

Nota: As organizações que usam as edições Professional, Enterprise, Unlimited, Performance e Developer podem conceder acesso a contatos além do permitido pelo modelo de compartilhamento. Os contatos que não estiverem vinculados a uma conta são sempre privados, independente do modelo de compartilhamento de sua organização. Apenas o proprietário do contato e os administradores podem exibi-lo. As regras de compartilhamento e fluxo de trabalho não se aplicam a contatos privados. Se sua organização usa divisões, os contatos privados sempre pertencerão à divisão global.

CONSULTE TAMBÉM:

Descobrindo se seus parceiros usam o Salesforce

Contas

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir contatos:
- "Ler" em contatos

Para criar contatos:
- "Criar" em contatos

Exibindo e editando detalhes do contato

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir contatos:	"Ler" em contatos
Para editar contatos:	"Editar" em contatos
Para editar contas nos contatos habilitados para usarem um Portal de clientes:	"Editar" em contatos E "Editar autoatendimento"

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Para editar contas nos contatos habilitados para usarem um portal do parceiro:	"Editar" em contatos E "Gerenciar usuários externos"
Para exibir contas pessoais:	"Criar" em contas e contatos
Para editar contas pessoais:	"Editar" em contas e contatos

Depois de ter localizado um contato na home page de Contatos ou nas páginas de lista, clique no nome desse contato para exibir as informações detalhadas.

- Use edição inline para editar os campos diretamente na página de detalhes. Se a edição inline não estiver ativada, entre em contato com o administrador.
- Para exibir a página no modo de edição, clique em **Editar**, faça suas alterações e, em seguida, clique em **Salvar**.
- Para salvar o contato atual e criar outro, clique em **Salvar e novo**.
- Para abrir uma área de impressão dos detalhes do registro, no canto superior direito da página, clique em **Exibir área de impressão**.

Nota: Se o contato tiver uma conta pai e o padrão de toda a organização for Controlado pelo pai, você precisará ter acesso de "Editar" na conta para editar o contato.

Alterando as contas para contatos

Se você alterar o campo `Nome da conta`:

- Os casos e oportunidades associados ao contato permanecem associados à conta anterior e não são implementados na nova conta.
- Os novos casos e oportunidades criados para o contato são associados à nova conta.

Há considerações adicionais referentes a contatos ativados para portais.

Para alterar a conta associada com um contato, você deve atender a um desses requisitos:

- Você tem acesso ao contato e é o proprietário da conta de destino ou o chefe do proprietário na hierarquia de papéis.
- Você é o proprietário do contato ou tem acesso ao contato, e tem acesso à conta de destino.
- Você é um administrador.

Se você não satisfaz a nenhuma dessas condições, entre em contato com o administrador para alterar a conta associada com o contato.

CONSULTE TAMBÉM:

Campos de contato

Solicitações de Stay-in-Touch

Selecionar e alterar imagens de perfil de contas, contatos e leads

Localizando informações relacionadas a contatos (listas relacionadas)

As listas relacionadas, como oportunidades, exibem informações relacionadas a um contato.

- Navegue pelos links na parte superior de uma página de detalhe para exibir a lista relacionada correspondente e seus registros. Se o Chatter estiver ativado, os links de navegação serão exibidos abaixo do feed. Uma tela adicional interativa permite a exibição e o gerenciamento fáceis dos itens das listas relacionadas. Clique em um link de navegação para pular para o conteúdo da lista relacionada. Se os links de navegação não estiverem ativados, entre em contato com o administrador do Salesforce.
- Se os detalhes de navegação estiverem ativados, passe o cursor do mouse sobre qualquer campo de pesquisa na página de detalhes para exibir as informações principais sobre um registro antes de clicar na página de detalhes do registro.
- Para adicionar novos itens diretamente, clique em **Novo** (ou o botão equivalente) na parte superior de uma lista relacionada. Por exemplo: se você clicar em **Novo caso**, adicionará um novo caso.
- Para alterar o número de registros mostrados para as listas relacionadas, clique em **Exibir mais** abaixo de uma lista relacionada ou clique em **menos** ou **mais** na parte inferior da página.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir contatos:
- "Ler" em contatos

Para editar contatos:
- "Editar" em contatos

Exibindo listas relacionadas

As listas relacionadas que você vê são determinadas por diversos fatores.

- A edição do Salesforce que está usando
- Se está usando o Salesforce Classic ou o Lightning Experience
- Se está exibindo uma conta comercial ou uma conta pessoal
- Sua personalização pessoal
- As personalizações de layout de página feitas pelo administrador do Salesforce
- Suas permissões para exibir dados relacionados

CONSULTE TAMBÉM:

Contatos

Autoatendimento para contatos e contas pessoais

Para permitir que um cliente acesse o seu portal de Autoatendimento, é preciso ativar o Autoatendimento para o registro de contato ou conta pessoal do cliente.

Nota: A partir do Spring '12, o portal de autoatendimento não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao portal de autoatendimento.

Para ativar o Autoatendimento para o registro de contato ou conta pessoal do cliente:

1. Se o cliente for um contato, clique no botão **Ativarautoatendimento** na página de detalhes do contato. Se o cliente for uma conta pessoal, clique no botão **Ativar autoatendimento** na página de detalhes de conta pessoal.
2. Verifique as informações gerais e as configurações de localidade e insira todas as informações que estiverem faltando. Observe que o padrão de autoatendimento do `Nome do usuário` é o seu `Email`.
3. Se preferir, selecione a caixa de seleção `Superusuário` para ativar o cliente como superusuário de autoatendimento que pode exibir informações sobre casos, adicionar comentários e carregar anexos para todos os casos enviados por qualquer pessoa da empresa.
4. Selecione `Gerar a nova senha e notificar imediatamente o usuário` para enviar um email com nome de usuário e senha de autoatendimento ao cliente.
5. Clique em **Salvar**.

Nota: Um usuário de autoatendimento só pode exibir casos no portal de autoatendimento que sejam associados ao registro da sua conta.

Para desativar o autoatendimento de um cliente:

1. Clique no botão **Exibir autoatendimento** na página de detalhes.
2. Clique em **Editar** e desmarque a caixa `Ativo`.
3. Clique em **Salvar**.

Nota: Não é possível excluir um usuário de autoatendimento ativo. Você só pode desativar o seu acesso ao portal de autoatendimento. Além disso, não é possível excluir um contato ou conta pessoal que esteja associada a um usuário de autoatendimento . Se for necessário, desative o acesso do usuário ao portal de autoatendimento e exclua o contato ou a conta pessoal.

CONSULTE TAMBÉM:

O que é uma conta pessoal?

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar usuários do autoatendimento:

- "Editar usuários de autoatendimento"

Diretrizes para criar contatos

Lembre-se dessas dicas e diretrizes ao criar contatos.

- Para criar um contato que seja automaticamente associado a uma conta, visualize a conta e clique em **Novo contato** na barra de tarefas ou em **Contato** na lista de ações do editor. Você também pode selecionar **Novo** na lista relacionada Contatos de uma conta.
- Se a sua organização usar tipos de registro, poderá ser solicitado que você escolha um `Tipo de registro` ao criar um contato. Tipos diferentes de registros podem possuir campos diferentes e valores de lista de opções diferentes.
- Se sua organização usa divisões, a divisão de um novo contato é automaticamente definida como a divisão da conta relacionada.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Nota: Os contatos que não estiverem vinculados a uma conta são sempre privados, independente do modelo de compartilhamento de sua organização. Apenas o proprietário do contato e os administradores podem exibi-lo. As regras de compartilhamento e fluxo de trabalho não se aplicam a contatos privados. Se sua organização usa divisões, os contatos privados sempre pertencerão à divisão global.

CONSULTE TAMBÉM:

Campos de contato

Alterando a conta nos contatos ativados para portais

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir contatos:	"Ler" em contatos
Para editar contatos:	"Editar" em contatos
Para editar contas nos contatos habilitados para usarem um Portal de clientes:	"Editar" em contatos E "Editar autoatendimento"
Para editar contas nos contatos habilitados para usarem um portal do parceiro:	"Editar" em contatos E "Gerenciar usuários externos"
Para exibir contas pessoais:	"Criar" em contas e contatos
Para editar contas pessoais:	"Editar" em contas e contatos

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Lembre destes itens ao alterar a conta nos contatos habilitados para um Portal de clientes ou para o portal do parceiro.

- Os usuários do portal podem acessar seus próprios casos e oportunidades a partir das contas anteriores. Contatos que sejam usuários do Autoatendimento podem exibir no portal de Autoatendimento somente os casos que estão associados com suas contas atuais. Os usuários do autoatendimento não poderão visualizar as oportunidades.
- Os papéis do portal dos contatos são atualizados automaticamente para corresponderem ao nome da conta para a qual são transferidos (a menos que sejam usuários de alto volume do portal que não têm papéis). Por exemplo, o papel do portal "Usuário cliente da conta A" torna-se "Usuário cliente da conta B" (porque o nome do papel de um portal inclui o nome da conta com a qual

está associado). Os papéis do portal são exclusivos de cada conta e estão localizados sobre o papel do proprietário da conta na hierarquia de papéis da sua conta.

- Ao transferir um usuário do portal do parceiro para outra conta:
  - As oportunidades em cada conta são recalculadas automaticamente por meio da hierarquia de previsão da sua organização.
  - As oportunidades de propriedade do usuário do portal do parceiro continuam na conta anterior.

  Isso acontece porque os papéis dos usuários do portal são atualizados quando você os transfere entre contas.
- Os administradores de usuários parceiros delegados e administradores de usuários do Portal de clientes delegados podem atualizar os usuários do portal em contas para a quais eles tenham sido transferidos.
- Você só pode transferir contatos habilitados para um portal do parceiro para contas que estejam habilitadas para um portal do parceiro.

CONSULTE TAMBÉM:

Autoatendimento para contatos e contas pessoais

Campos de contato

Um contato possui os seguintes campos, listados em ordem alfabética. Dependendo do layout da sua página e das configurações de segurança em nível de campo, alguns campos talvez não estejam visíveis ou sejam editáveis.

Se o registro do contato foi adicionado a partir do Data.com, determinados campos, conforme identificado aqui, serão preenchidos com o valor do Data.com e do Dun & Bradstreet (D&B), se houver um valor disponível.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Campo	Descrição	Permite valor de Data.com ou D&B
`Nome da conta`	Nome da conta à qual o contato está vinculado. Você pode inserir o nome da conta ou selecionar a conta usando o ícone de pesquisa. Os contatos privados são aqueles que não têm uma conta.	✔ (D&B)
`Permitir o autorregistro do Portal de clientes`	Quando selecionada, permite que os contatos se autorregistrem para obter acesso ao seu Portal de clientes.	
`Assistente`	Nome do assistente. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.	
`Telefone do assistente`	Telefone do assistente. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.	
`Data de nascimento`	Aniversário. Você pode inserir uma data ou selecioná-la no	

Campo	Descrição	Permite valor de Data.com ou D&B
	calendário exibido quando você coloca o cursor no campo.	
`Status de limpeza`	Indica o status de limpeza do registro em comparação com Data.com. Os valores são: `Não comparado`, `Sincronizado`, `Revisado`, `Diferente`, `Não encontrado` ou `Inativo`. Esse campo está disponível apenas para organizações que usam Data.com Prospector ou Data.com Clean.	✔ (Data.com)
`Moeda do contato`	A moeda padrão de todos os campos com quantia monetária no contato. As quantias são exibidas na moeda do contato e também são convertidas para a moeda pessoal do usuário. Disponível somente para organizações que usam várias moedas.	
`Divisão do contato`	Divisão à qual o contato pertence. Esse valor é herdado automaticamente da conta relacionada. Disponível somente em organizações que usam divisões para segmentar os dados.	
`Proprietário do contato`	Proprietário designado do contato. Não disponível na Personal Edition.	
`Tipo de registro do contato`	Nome do campo que determina quais valores da lista de seleção estão disponíveis para o registro. Disponível nas edições Enterprise, Unlimited, Performance e Developer.	
`Criado por`	Usuário que criou o contato, incluindo data e hora da criação. (Somente leitura)	
`Chave do Data.com`	O ID da empresa no Data.com. Quando os registros do Salesforce são comparados com os registros do Data.com (por meio da atualização manual ou de tarefas de atualização automatizadas), se o Data.com encontrar uma correspondência, os dois registros são vinculados pelo valor numérico desse campo.	✔ (Data.com)
`Departamento`	Unidade comercial ou organizacional associada. São permitidos até 80 caracteres nesse campo.	

Campo	Descrição	Permite valor de Data.com ou D&B
Descrição	Descrição do contato. São permitidos até 32 KB de dados nesse campo. Somente os primeiros 255 caracteres são exibidos em relatórios.	
Não chamar	Indica que o contato não quer ser contatado por telefone. Se você usar Data.com, o valor do campo Telefone será mascarado nos resultados da procura e no cartão do contato e aparecerá em branco nos arquivos .csv criados quando você exporta os registros.	
Email	Endereço de email. Deve ser um endereço de email válido no seguinte formato: jsmith@acme.com. São permitidos até 80 caracteres nesse campo. Clique no endereço de email neste campo para enviar um email usando seu aplicativo de email pessoal. Este tipo de email não é registrado como atividade no registro do contato. Se o recurso de Botões e links do Gmail estiver ativado, você pode clicar no link do Gmail ao lado do campo para enviar um email usando sua conta do Gmail.	✔ (Data.com)
Recusa de email	Indica que o contato não quer receber emails. Se você usar Data.com, o valor do campo Email será mascarado nos resultados da procura e no cartão do contato e aparecerá em branco nos arquivos .csv criados ao exportar os registros.	
Fax	Número de fax do contato. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.	✔ (Data.com)
Recusa de fax	Indica se a pessoa solicitou não ser incluída nos faxes de difusão.	
Nome	Nome do contato, conforme exibido na página de edição do contato. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.	✔ (Data.com)
Nome (local)	O nome do contato traduzido para o idioma local.	
Telefone residencial	Telefone residencial da pessoa. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.	

Campo	Descrição	Permite valor de Data.com ou D&B
`Sobrenome`	Sobrenome do contato, conforme exibido na página de edição do contato. São permitidos até 80 caracteres nesse campo.	✔ (Data.com)
`Sobrenome (local)`	O sobrenome do contato traduzido para o idioma local.	
`Data da última solicitação do Stay-in-Touch`	A data na qual foi enviada a solicitação mais recente do Stay-in-Touch.	
`Data do último salvamento do Stay-in-Touch`	A data na qual a solicitação mais recente do Stay-in-Touch foi retornada e mesclada.	
`Origem do lead`	Origem do registro; por exemplo: Anúncio, Parceiro ou Web. Você seleciona uma entrada em uma lista de opções com os valores disponíveis, que é definida pelo administrador. Cada valor da lista de opções pode ter até 40 caracteres.	✔ (Data.com)
`Cidade de correspondência`	Parte que menciona a cidade do endereço de correspondência. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.	✔ (Data.com)
`País de correspondência`	O país de correspondência do endereço. A entrada é selecionada em uma lista de opções de valores padrão ou inseridos como texto. São permitidos até 80 caracteres se o campo for de texto.	✔ (Data.com)
`Estado/Província de correspondência`	O estado ou província de correspondência do endereço. A entrada é selecionada em uma lista de opções de valores padrão ou inseridos como texto. São permitidos até 80 caracteres se o campo for de texto.	✔ (Data.com)
`Rua de correspondência`	Endereço de correspondência. São permitidos até 255 caracteres nesse campo.	✔ (Data.com)
`CEP de correspondência`	Parte do CEP ou do código postal do endereço de correspondência. São permitidos até 20 caracteres nesse campo.	✔ (Data.com)
`Nome do meio`	Nome do meio do contato, conforme exibido na página de edição do contato. São permitidos até 40 caracteres nesse campo. Nota: Para ativar este campo, entre em contato com o suporte ao cliente da Salesforce. Em seguida, em Configuração, insira *`Interface do usuário`* na caixa `Busca`	

Campo	Descrição	Permite valor de Data.com ou D&B
	rápida e selecione **Interface do usuário**. Em seguida, selecione Ativar nomes do meio para nomes de pessoa.	
Nome do meio (local)	O nome do meio do contato traduzido para o idioma local. Nota: Para ativar este campo, entre em contato com o suporte ao cliente da Salesforce. Em seguida, em Configuração, insira *Interface do usuário* na caixa Busca rápida e selecione **Interface do usuário**. Em seguida, selecione Ativar nomes do meio para nomes de pessoa.	
Celular	Número de celular ou dispositivo móvel. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.	
Modificado por	Usuário que alterou os campos de contato pela última vez, incluindo data e hora da modificação. Esse campo não controla as alterações feitas a qualquer um dos itens das listas relacionadas no contato. (Somente leitura)	
Nome	Nome e nome do meio combinados (beta), sobrenome e sufixo (beta) do contato, como são exibidos na página de detalhes do contato.	✔ (Data.com)
Outra cidade	Parte que menciona a cidade do endereço adicional. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.	
Outro país	Outro país para o endereço. A entrada é selecionada em uma lista de opções de valores padrão ou inseridos como texto. São permitidos até 80 caracteres se o campo for de texto.	
Outro estado/província	Outro estado ou província do endereço. A entrada é selecionada em uma lista de opções de valores padrão ou inseridos como texto. São permitidos até 80 caracteres se o campo for de texto.	

Campo	Descrição	Permite valor de Data.com ou D&B
`Outra rua`	Parte que menciona a rua do endereço adicional. São permitidos até 255 caracteres nesse campo.	
`Outro CEP/Código postal`	Parte do CEP ou do código postal do endereço adicional. São permitidos até 20 caracteres nesse campo.	
`Outro telefone`	Listagem de número de telefone adicional. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.	
`Telefone`	Telefone principal do contato. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.	✔ (Data.com)
`Reporta-se a`	Nome do gerente do contato. Você pode inserir um nome de contato existente ou selecionar o contato usando o ícone de pesquisa.	
`Saudação`	Título para se dirigir à pessoa; por exemplo: Sr., Sra., Dr. ou Prof. A entrada é selecionada dentre uma lista de opções disponíveis, os quais são definidos por um administrador. Cada valor da lista de opções pode ter até 40 caracteres.	
`Sufixo`	Sufixo do nome do contato, como é exibido na página de edição do contato. São permitidos até 40 caracteres nesse campo. Nota: Para ativar este campo, entre em contato com o suporte ao cliente da Salesforce. Em seguida, em Configuração, insira *`Interface do usuário`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Interface do usuário**. Em seguida, selecione `Ativar nomes do meio para nomes de pessoa`.	
`Título`	Cargo da pessoa dentro de sua organização. São permitidos até 80 caracteres nesse campo.	✔ (Data.com)
`Links personalizados`	Lista dos links personalizados de contatos conforme configurado pelo administrador.	
`Nome do usuário`	Somente para contatos do Autoatendimento. O `Username` (nome de usuário) assume o `Email` como padrão.	

Campo	Descrição	Permite valor de Data.com ou D&B
	O contato deve digitar seu nome de usuário ao fazer login no portal de Autoatendimento. Nota: A partir do Spring '12, o portal de autoatendimento não estará disponível para novas organizações. As organizações existentes continuarão tendo acesso ao portal de autoatendimento.	

CONSULTE TAMBÉM:

Diretrizes para criar contatos

Exibindo a hierarquia de contatos

Para exibir um organograma, insira o nome do gerente do contato no campo `Reporta-se a` para cada contato da conta. Clique no link **[Exibir gráfico da organização]** de qualquer contato da conta. O Salesforce exibe um organograma que mostra a hierarquia de contatos com os subordinados diretos para cada contato inserido.

Nota: Para manter um organograma completo, certifique-se de que cada contato de uma conta tenha outro contato no campo `Reporta-se a`. A única exceção é o contato que está no topo do organograma. Se apenas um contato de uma conta não se reportar a ninguém, essa conta terá um único organograma para toda a conta.

Devido à flexibilidade, esse recurso também permite que você selecione contatos de `Reporta-se a` de outras contas.

CONSULTE TAMBÉM:

Contatos

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir gráficos de organização:
- "Ler" em contatos

Para alterar gráficos de organização:
- "Editar" em contatos

Mesclando contatos duplicados

Contatos duplicados poderão ser mesclados se forem associados à mesma conta.

Para mesclar contatos duplicados:

1. Na lista relacionada Contatos de uma conta, clique em **Mesclar contatos**.
2. Marque as linhas de até três contatos a serem mesclados. Você pode pesquisar a lista de contatos associados para diminuí-la ou pode clicar em **Todos os contatos** para exibir a lista completa de contatos associados. Clique em **Avançar** para continuar.
3. Selecione um contato como o Registro mestre. Todos os dados em campos ocultos ou somente leitura serão extraídos do Registro mestre. Entretanto, administradores e usuários com permissão "Editar campos somente leitura" podem selecionar manualmente quais campos somente leitura devem ser mantidos.
4. Selecione o usuário do portal do parceiro ou do Portal de clientes que você deseja reter.

   Esta opção só estará disponível se um portal do parceiro ou Portal de clientes estiver habilitado para sua organização.

   Você pode selecionar `Não usuário do portal` para que um contato mesclado não inclua um usuário do portal.
5. Selecione os campos a serem mantidos em cada registro.

   Quando há dados em conflito, os campos da coluna da esquerda são pré-selecionados, e a linha é marcada em roxo.
6. Clique no botão **Mesclar** para concluir a mesclagem.

Dicas sobre como mesclar contatos

Considere o seguinte ao mesclar contatos:

- Todos os itens relacionados de qualquer um dos contatos duplicados, como oportunidade ou informações de casos, serão associados ao contato mesclado.
- Se você estiver mesclando contatos duplicados que sejam membros de campanhas diferentes, a data da campanha `Status de membro atualizado` para cada contato será retida e associada ao contato recém-mesclado.
- Antes de mesclar dois contatos que tenham nomes de usuário ativos do autoatendimento, desative um nome de usuário do autoatendimento . O registro mesclado adotará o nome de usuário ativo do autoatendimento. Para obter mais informações sobre o campo nome de usuário do Autoatendimento, consulte Campos do contato na página 67.
- Qualquer compartilhamento de conta e manual do contato mestre será aplicado ao contato recém-mesclado.
- Quando os contatos com relacionamentos `Reporta-se a` são mesclados, os contatos mesclados recentemente mantêm o campo `Reporta-se a` do Registro mestre selecionado.
- Todos os registros duplicados que foram descartados são transferidos para a Lixeira.
- O contato recém-mesclado exibe a data `Criado por` desde o contato mais antigo que você estiver mesclando, e mostra a data de mesclagem como a data `Modificado por`.
- A mesclagem de contatos não é rastreada na trilha de auditoria de configuração.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

O Portal de clientes está disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

O Portal do parceiro está disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para mesclar contatos:
- "Excluir" em contatos

Para mesclar os contatos habilitados do Portal de clientes:
- "Excluir" em contatos

  E

  "Editar usuários de autoatendimento"

Para mesclar os contatos habilitados do portal do parceiro:
- "Excluir" em contatos

  E

  "Gerenciar parceiros"

- Você poderá excluir um contato se for um administrador, o proprietário do contato ou um usuário acima do proprietário do contato na hierarquia de papéis da organização e tiver a permissão de usuário adequada.
- O contato recém-mesclado é automaticamente incluído em quaisquer equipes de caso nas quais os contatos estejam associados.
- O contato mestre substitui automaticamente os contatos duplicados em todas as reuniões solicitadas às quais eles tenham sido convidados. Além disso, todas as mensagens de reunião escritas por contatos duplicados serão automaticamente associadas ao contato mestre. (As mensagens de reunião são exibidas na página da Web da reunião solicitada e podem ser vistas por todos os convidados.)
- O contato mestre substitui automaticamente os contatos duplicados em todas as reuniões agendadas às quais eles tenham sido convidados. Porém, você deve editar a página de detalhes do evento e clicar em **Adicionar convidados** para adicionar o novo contato mestre à lista de convidados da reunião.

CONSULTE TAMBÉM:

Mesclando informações do contato atualizadas

Mesclando contatos associados com usuários do portal

É possível mesclar contatos associados a usuários do portal sob algumas condições.

Quando você mescla os contatos associados com os usuários do portal, consulte as informações em Mesclando contatos duplicados na página 74 e observe estas considerações adicionais:

- Consulte as informações disponíveis em Dicas para mesclar contatos, que também se aplicam ao processo de mesclagem de contatos associados a usuários do portal.
- Você pode mesclar o registro de um contato do portal com outro contato do portal. Por exemplo: você pode mesclar contatos habilitados para usar:
  - Um portal do parceiro ou Portal de clientes.
  - Um portal do parceiro *com* contatos habilitados para usarem um Portal de clientes ou vice-versa.
  - Um portal do parceiro ou Portal de clientes com contatos que *não* estão habilitados para usar um portal.
- Ao mesclar contatos que incluam usuários do portal do parceiro *e do* Portal de clientes, selecione qual tipo de usuário do portal deverá ser retido. O usuário do portal que você não retiver será desabilitado. No entanto, depois de os contatos serem mesclados, você poderá habilitá-los para acessar o portal do qual você os removeu durante o processo de mesclagem.
- Para mesclar contatos associados a várias contas:
  1. Transfira os contatos que você deseja mesclar em uma conta.
  2. Mescle os contatos associados com a conta em comum.
- Os usuários do portal que estiverem desabilitados durante o processo de mesclagem poderão reter a propriedade de quaisquer registros dos quais sejam o proprietário. Por exemplo: se um usuário do portal for proprietário de um caso, e ele estiver desabilitado, ele deverá permanecer como proprietário do caso até que ele seja atualizado como um novo proprietário.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

O Portal de clientes está disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

O Portal do parceiro está disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para mesclar contatos:
- "Excluir" em contatos

Para mesclar os contatos habilitados do Portal de clientes:
- "Excluir" em contatos

  E

  "Editar usuários de autoatendimento"

Para mesclar os contatos habilitados do portal do parceiro:
- "Excluir" em contatos

  E

  "Gerenciar parceiros"

Compartilhando contatos

Você pode compartilhar seus próprios contatos individualmente. Use o compartilhamento de contato manual para *aumentar* o acesso a seus contatos. Você não pode restringir o acesso aos contatos além dos níveis de acesso padrão da organização.

Para exibir e gerenciar os detalhes de compartilhamento, clique em **Compartilhamento** na página de detalhe do contato. A página Detalhes de compartilhamento lista os usuários, grupos, papéis e territórios que têm acesso de compartilhamento ao contato. O **Compartilhamento** não está disponível quando o padrão da empresa para contatos é Controlado pelo pai.

Nessa página, é possível executar as seguintes ações:

- Para mostrar uma lista filtrada de itens, selecione uma lista predefinida na lista suspensa `Exibir`, ou clique em **Criar novo modo de exibição** para definir seus próprios modos de exibição personalizados.Para editar ou excluir qualquer modo de exibição criado, selecione-o na lista suspensa `Exibir` e clique em **Editar**.
- Clique em **Adicionar** para conceder acesso ao registro para outros usuários, grupos, papéis ou territórios.
- Clique em **Expandir Lista** para exibir todos os usuários que têm acesso ao registro.
- Para ver as regras de compartilhamento manual que você criou, clique em **Editar** ou **Excluir** ao lado de um item na lista para editar ou excluir o nível de acesso.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Considerações de compartilhamento de contatos

- Não é possível compartilhar manualmente um contato específico (um contato sem uma conta).
- Certifique-se de compartilhar registros com usuários que possuam a devida permissão de objeto “Ler” para exibir os registros compartilhados.
- Se você tiver permissão para compartilhar uma conta, o Salesforce fornecerá automaticamente o acesso de "Leitura" à conta associada quando conceder acesso de compartilhamento a um contato, se o destinatário ainda não o tiver. Se o destinatário não tiver acesso à conta, você não poderá compartilhar o contato, a menos que tenha permissão para compartilhar a conta.
- Se o padrão de contatos para toda a organização for definido como Controlado pelo pai, as opções de `Acesso de contato` não ficarão disponíveis no compartilhamento de registros relacionados, como contas; em vez disso, todo o acesso a contatos será determinado pelo acesso do usuário à conta do contato.
- Se para contatos o padrão para toda a sua organização for Controlado pelo pai e para contas for Privado, você não poderá exibir os contatos das contas que não possui mesmo que tenha a permissão Exibir tudo no objeto de conta. No entanto, se você possuir um contato em uma conta, poderá exibir outros contatos na mesma conta, visto que o acesso a uma conta pai sempre lhe dá acesso aos registros filho associados.
- O compartilhamento de contato não está disponível para organizações que têm gerenciamento de territórios ou contas pessoais.
  - Se a sua organização já tiver contas pessoais ativadas, o padrão de contatos para toda a organização será definido como Controlado pelo pai e não poderá ser editado.
  - Se a sua organização não tiver contas pessoais e você quiser ativar uma, defina o padrão de contatos para toda a organização como Controlado pelo pai, o que removerá todas as regras de compartilhamento de contatos e compartilhamentos manuais de contatos.

CONSULTE TAMBÉM:

Contatos

Solicitações de Stay-in-Touch

Para solicitar de maneira fácil e rápida as informações atualizadas dos seus contatos e contas pessoais, envie solicitações de Stay-in-Touch.

Você poderá solicitar informações atualizadas de:

- Seus contatos
- Contatos associados às suas contas
- Contatos que podem ser editados devido a uma regra de compartilhamento ou compartilhamento de registros manual
- Suas contas pessoais

Nota: O registro deve ter um endereço de email válido.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para solicitar atualizações:

- "Enviar solicitações de Stay-in-Touch"

Como ele funciona

1. Na página de detalhes de um contato ou conta pessoal, clique em **Solicitar atualização** na parte superior da página ou na lista relacionada Histórico de atividades.
2. É criado um email de saída de acordo com as suas configurações de Stay-in-Touch pessoais. Conforme necessário, edite os detalhes do email. Se o Corretor ortográfico estiver habilitado para sua organização, clique em **Verificar ortografia** para passá-lo na mensagem. O corretor ortográfico não suporta todos os idiomas suportados pelo Salesforce. Por exemplo, o corretor ortográfico não suporta tailandês, russo e idiomas de byte duplo, como japonês, coreano ou chinês. Clique em **Enviar** para enviar o email.
3. O destinatário recebe o email e clica em um link para fornecer atualizações ou confirmar que não são necessárias alterações.
4. Você recebe uma notificação por email. Clique no link do email para atualizar, analisar e aceitar ou rejeitar as novas informações.

Nota: Para enviar solicitações individuais de Stay-in-Touch, você precisa ter a permissão "Enviar email". É possível enviar solicitações de Stay-in-Touch individuais, independentemente da configuração `Recusa de email` do contato.

CONSULTE TAMBÉM:

Mesclando informações do contato atualizadas

Atualização de Stay-in-Touch em massa

Mesclando informações do contato atualizadas

Quando alguém responder a uma solicitação de Stay-in-Touch, você receberá um email contendo um link.

Para mesclar as novas informações no Salesforce:

1. Clique em **Atualizar agora** no email recebido.
2. Revise os novos valores e os valores originais.
3. Clique em **Aceitar alterações** para salvar os novos dados. Clique em **Rejeitar alterações** para ignorar as atualizações e manter os valores originais.

CONSULTE TAMBÉM:

Solicitações de Stay-in-Touch

Editar configurações de Stay-in-Touch

Atualização de Stay-in-Touch em massa

Use o assistente Stay-in-Touch em massa para solicitar informações de contato atualizadas de vários contatos e contas pessoais simultaneamente.

Para enviar emails de Stay-in-Touch em massa:

1. Na home page dos contatos, clique em **Stay-in-Touch em massa** na seção Ferramentas.

   Se a sua organização usa contas pessoais, o link também aparece na home page das contas.
2. Selecione um modo de exibição de lista dos contatos e as contas pessoais das pessoas das quais está solicitando informações atualizadas. Você também pode editar os modos de exibição de lista existentes e criar novos modos de exibição de lista.
3. Clique em **Ir**.
4. Selecione as pessoas para as quais será enviada a solicitação. Observe que não é possível selecionar os registros que não possuem endereços de email. Clique em **Avançar** para continuar.
5. Revise o email a ser enviado e clique em **Enviar**.

Os destinatários poderão enviar uma resposta para você por email com suas últimas informações. Você poderá mesclar essas atualizações ao recebê-las.

Nota: Os registros nos quais a caixa `Recusa de email` esteja selecionada não aparecerão no modo de exibição de lista, pois não será possível enviar emails em massa para eles.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para enviar atualizações de Stay-in-Touch em massa:

- "Enviar email"

  E

  "Enviar solicitações de Stay-in-Touch"

CONSULTE TAMBÉM:

Solicitações de Stay-in-Touch

Editar configurações de Stay-in-Touch

Definindo os papéis que seus contatos desempenham

Adicionar papéis do contato

Adicione papéis do contato a contas, casos, contratos ou oportunidades para indicar a participação de cada contato em seu processo de vendas ou de suporte.

NESTA SEÇÃO:

Adicionar papéis do contato no Salesforce Lightning Experience

Adicione papéis do contato a oportunidades para indicar a participação de cada contato em seu processo de vendas.

Adicionar papéis do contato no Salesforce Classic

Adicione papéis do contato a contas, casos, contratos ou oportunidades para indicar a participação de cada contato em seu processo de vendas ou de suporte.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Adicionar papéis do contato no Salesforce Lightning Experience

Adicione papéis do contato a oportunidades para indicar a participação de cada contato em seu processo de vendas.

Para atribuir um papel do contato a uma oportunidade:

1. Clique em **Adicionar papel do contato** na lista relacionada Papéis do contato de uma oportunidade.
2. Para selecionar um contato, clique no campo Contato. Se preferir, clique em **Novo** para criar um novo contato.

   Quando você adiciona ou edita papéis de contato em uma oportunidade associada a uma conta comercial, a página exibe automaticamente os contatos dessa conta comercial.
3. Escolha um papel. Se você não selecionar um papel ou o papel estiver definido como `Nenhum`, o contato será adicionado mesmo assim à oportunidade.
4. Como opção, selecione `Principal` para definir o contato como principal para a oportunidade. Se a oportunidade já possuir um contato principal, esse contato não será mais o principal.
5. Clique em **Salvar**.

Quando uma oportunidade é criada na página de detalhes do contato, é possível atribuir esse contato a um papel na oportunidade e, como opção, atribuir o contato como principal.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para adicionar papéis do contato:

- "Editar" no objeto relacionado, como contas, casos, contratos ou oportunidades

  E

  "Ler" em contatos

Adicionar papéis do contato no Salesforce Classic

Adicione papéis do contato a contas, casos, contratos ou oportunidades para indicar a participação de cada contato em seu processo de vendas ou de suporte.

Para atribuir um papel de contato a um contato ou conta pessoal:

1. Clique em **Novo**, na lista relacionada Papéis do contato de uma conta, um caso, um contrato ou uma oportunidade.
2. Clique no ícone de pesquisa para selecionar um contato ou uma conta pessoal. Se preferir, clique em **Novo** para criar um novo contato.

   Quando você adiciona ou edita papéis de contato em uma oportunidade associada a uma conta comercial, a página exibe automaticamente os contatos dessa conta comercial. Se a conta comercial tiver mais de 50 contatos, eles não serão exibidos automaticamente e você deverá usar o ícone de pesquisa para selecionar um contato.
3. Escolha um papel. Se você não selecionar um papel ou o papel estiver definido como `Nenhum`, as alterações feitas nesse registro não serão salvas.
4. Se preferir, selecione`Principal` para definir o contato ou conta pessoal como principal para a conta, o contrato ou a oportunidade.

   Nota: Nos papéis de contato do caso, a opção `Principal` não está disponível. O contato principal em um caso é sempre o contato listado em `Nome do Contato` na seção Detalhes do caso.
5. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para adicionar papéis do contato:

- "Editar" no objeto relacionado, como contas, casos, contratos ou oportunidades

  E

  "Ler" em contatos

Quando uma oportunidade é criada na página de detalhes do contato, esse contato torna-se automaticamente o contato principal da oportunidade. Entretanto, um papel de contato não é atribuído automaticamente.

Dica: Adicionar contas pessoais em papéis de contato em contas é possível, mas não recomendado. Como prática recomendada, aconselhamos usar a lista relacionada Parceiros para associar contas pessoais a outras contas.

Exibir e editar papéis do contato

Exiba ou faça alterações na participação de um contato ou de uma conta pessoal em uma conta, caso, contrato ou oportunidade específico.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

NESTA SEÇÃO:

Exibir e editar papéis do contato no Salesforce Classic

Exiba ou faça alterações na participação de um contato ou de uma conta pessoal em uma conta, caso, contrato ou oportunidade específico.

Exibir e editar papéis do contato no Salesforce Lightning Experience

Exiba ou altere a participação de um contato em uma oportunidade.

Exibir e editar papéis do contato no Salesforce Classic

Exiba ou faça alterações na participação de um contato ou de uma conta pessoal em uma conta, caso, contrato ou oportunidade específico.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

A lista relacionada de Papéis do contato de uma conta, um caso, um contrato ou uma oportunidade exibe os papéis de cada contato ou conta pessoal nesse registro. Nas páginas de detalhes de contas pessoais, a lista relacionada Papéis do contato da oportunidade exibe as oportunidades em que a conta pessoal está listada no campo `Nome da conta` da oportunidade.

- Para adicionar um papel de contato à conta, ao caso, ao contrato ou à oportunidade, clique em **Novo** na lista relacionada Papéis do contato. Consulte Adicionar papéis do contato na página 79.
- Para enviar um email a todos os papéis do contato em um caso, clique em **Enviar um email** na lista relacionada Papéis do contato. Consulte Enviando emails na página 513.Se um papel de contato não tiver um endereço de email especificado em seu registro de contato, o contato não será incluído no email.
- Para atualizar o papel de um contato, clique em **Editar** ao lado do papel de um contato. Quando terminar de fazer as alterações, clique em **Salvar**.
- Para marcar um contato ou conta pessoal como conta, contrato ou oportunidade principal, clique em **Editar** ao lado da entrada do papel de contato e selecione a opção `Principal` .

  Nota: Nos papéis de contato do caso, a opção `Principal` não está disponível. O contato principal em um caso é sempre o contato listado em `Nome do Contato` na seção Detalhes do caso.

- Para excluir o papel de um contato, clique em **Excluir** ao lado do papel do contato a ser excluído.
- Para criar uma oportunidade relacionada com uma conta pessoal, clique em **Novo** na lista relacionada Papéis do contato da oportunidade em uma conta pessoal.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir papéis do contato:

- "Ler" em contas, casos, contratos ou oportunidades

Para editar papéis do contato:

- "Editar" no objeto relacionado, como contas, casos, contratos ou oportunidades

  E

  "Ler" em contatos

Exibir e editar papéis do contato no Salesforce Lightning Experience

Exiba ou altere a participação de um contato em uma oportunidade.

A lista relacionada Papéis do contato de uma oportunidade exibe os papéis que cada contato tem nesse registro.

- Para adicionar um papel do contato de uma oportunidade, clique em **Adicionar papel do contato** na lista relacionada Papéis do contato. Consulte Adicionar papéis do contato na página 79.
- Para atualizar o papel de um contato, clique em **Editar** ao lado do papel de um contato. Clique em **Salvar** ao concluir.
- Para marcar um contato como principal na oportunidade, clique em **Editar** ao lado da entrada do papel do contato e selecione a opção `Principal`. Se a oportunidade já possuir um contato principal, esse contato não será mais o principal.
- Para excluir o papel de um contato, clique em **Excluir** ao lado do papel do contato a ser excluído.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir papéis do contato:
- "Ler" em contas, casos, contratos ou oportunidades

Para editar papéis do contato:
- "Editar" no objeto relacionado, como contas, casos, contratos ou oportunidades

  E

  "Ler" em contatos

Cultivando clientes com patrimônio líquido alto para serviços financeiros

Visão geral do Salesforce.com para gerenciamento de propriedades

O que é Salesforce.com para gerenciamento de propriedades?

O Salesforce.com para gerenciamento de propriedades é uma solução projetada e personalizada para o setor de gerenciamento de propriedades.

Quem deve usar o Salesforce.com para gerenciamento de propriedades?

O Salesforce.com para gerenciamento de propriedades destina-se a profissionais de gerenciamento de propriedades que prestam consultoria a clientes com patrimônio líquido alto. Ele permite que você crie relacionamentos mais profundos com o cliente, integre importantes sistemas para orientar a adoção do usuário e oferecer suporte de forma eficaz a processos de conformidade.

Como eu obtenho o Salesforce.com para gerenciamento de propriedades?

O Salesforce.com para gerenciamento de propriedades está disponível gratuitamente no AppExchange, edições Enterprise, Unlimited e Performance. Ele inclui todos os recursos geralmente disponíveis nas edições Enterprise, Unlimited e Performance, como integração com o Outlook, fluxo de trabalho e a API do Force.com. Como um pré-requisito, ele requer contas pessoais, que são registros de contas aprimorados desenvolvidos para empresas de negócio direto com o consumidor, como serviços financeiros.

O que o Salesforce.com para gerenciamento de propriedades inclui?

O Salesforce.com para gerenciamento de propriedades contém os seguintes componentes que o diferenciam da funcionalidade do Salesforce padrão:

- Guias fáceis de usar com campos orientados ao cliente
- Informações abrangentes sobre o cliente, incluindo contas financeiras, preferências de investimento, endereços e interesses pessoais
- Formulários de compatibilidade abrangentes "Conheça seu cliente" com um processo de aprovação automatizado
- Relatórios e painéis específicos para o processo de gerenciamento de propriedades

- Grupos de relacionamentos (também conhecidos como households)

CONSULTE TAMBÉM:

Introdução ao Salesforce.com para gerenciamento de propriedades

Navegando pelo aplicativo Salesforce.com para gerenciamento de propriedades

Introdução ao Salesforce.com para gerenciamento de propriedades

Como um administrador, realize as seguintes tarefas para configurar o Salesforce.com para gerenciamento de propriedades para a sua organização:

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as opções de configuração para aplicativos personalizados:
- "Exibir configuração"

Para gerenciar aplicativos personalizados:
- "Personalizar aplicativo"

Verifique o conteúdo do aplicativo Salesforce.com para gerenciamento de propriedades

Verifique se o aplicativo Salesforce.com para gerenciamento de propriedades contém as guias corretas:

1. Em Configuração, insira *Aplicativos* na caixa `Busca rápida` e selecione **Aplicativos**.
2. Na lista, clique em `Salesforce.com para gerenciamento de propriedades`.
3. Verifique se as guias a seguir estão presentes na lista Guias incluídas:
   - Início
   - Contas
   - Contas financeiras
   - Holdings
   - Ativos WM
   - Interesses do cliente
   - Conheça seus clientes
   - Relatórios
   - Painéis
   - Documentos
   - Console
4. Se necessário, clique em **Editar** e escolha as guias adequadas para adicionar ou remover.

Configurar opções de aplicativo dos usuários

Além do aplicativo personalizado principal Salesforce.com para gerenciamento de propriedades, os aplicativos personalizados a seguir também estão disponíveis no menu de aplicativos do Force.com:

- Holdings e contas financeiras do Salesforce
- Clientes e interesses do Salesforce
- Conheça seu cliente do Salesforce

Você também pode ocultar esses aplicativos dos usuários no menu do aplicativo Force.com porque todas as guias adequadas já estão consolidadas no aplicativo personalizado principal Salesforce.com para gerenciamento de propriedades. Para ocultar esses aplicativos:

1. Em Configuração, insira *Aplicativos* na caixa `Busca rápida` e selecione **Aplicativos**.

2. Clique em **Editar** ao lado do nome do aplicativo adequado.
3. Na área `Atribuir a perfis`, desmarque as caixas de seleção na coluna `Visível` que correspondem aos perfis dos usuários finais. Marque somente as caixas de seleção que correspondem aos perfis do administrador.
4. Clique em **Salvar**.
5. Repita esse procedimento conforme necessário para os aplicativos personalizados restantes listados acima.

Verifique os tipos de registro

Nas configurações de gerenciamento de objetos para contas pessoais, acesse Tipos de registro para verificar se os tipos de registro a seguir estão disponíveis para contas pessoais (clientes).

Individual
Este tipo de registro é para clientes e clientes em potencial. Deve ser atribuído ao layout da página `Indivíduo`.

Relacionamento profissional
Este tipo de registro é para advogados, contadores e outros relacionamentos profissionais. Deve ser atribuído ao layout da página `Relacionamento profissional`.

Configurar layouts de página dos usuários

Certifique-se de que os seguintes componentes estão incluídos nos layouts de página dos usuários, que podem ser configurados nas configurações de gerenciamento para cada objeto acessando os Layouts de página.

Layouts de página da guia Início
O layout da página inicial para consultores financeiros, intitulado Página inicial do FA, deve incluir os seguintes componentes:

- Itens para aprovação
- Tarefas
- Calendário
- Instantâneo do painel
- Pesquisar
- Criar novo
- Itens recentes
- Mensagens e alertas
- Links personalizados

Layout da página Contas pessoais
Os layouts de página para contas pessoais (clientes) devem incluir as seguintes listas relacionadas:

- Contas financeiras
- Holdings
- Interesses do cliente
- Conheça seu cliente
- Atividades abertas
- Histórico de atividades
- Parceiros
- Equipe de conta
- Notas e anexos

Verificando o processo de aprovação Conheça seu cliente

O Salesforce.com para gerenciamento de propriedades inclui um processo de aprovação que encaminha os formulários Conheça seu cliente aos usuários do Salesforce adequados para aprovação.

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral do Salesforce.com para gerenciamento de propriedades
- Gerenciando clientes do gerenciamento de propriedades

Gerenciando o processo de aprovação Conheça seu cliente

Sobre o processo de aprovação Conheça seu cliente

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, editar, excluir ou clonar processos de aprovação:
- "Personalizar aplicativo"

Para visualizar processos de aprovação:
- "Exibir configuração"

O processo de aprovação é um processo automatizado que a sua organização pode usar para aprovar registros no Salesforce. Um processo de aprovação especifica as etapas necessárias para um registro ser aprovado e quem deve aprová-lo em cada etapa. Uma etapa pode se aplicar a todos os registros incluídos no processo ou apenas a registros que atendam a determinados critérios definidos por um administrador. Um processo de aprovação também especifica as ações a serem tomadas quando um registro é aprovado, rejeitado, submetido a recall ou enviado pela primeira vez para aprovação.

O processo de aprovação Conheça seu cliente está incluído em Salesforce.com para gerenciamento de propriedades e tem a seguinte definição geral:

1. Um consultor financeiro cria um novo registro Conheça seu cliente.

   Nota: Os dados de um registro Conheça seu cliente podem ser mesclados em um documento do Microsoft Word para impressão usando o modelo de mala direta fornecido.

2. Um consultor financeiro envia o registro Conheça seu cliente para aprovação, que define as seguintes ações em movimento:
   - O registro Conheça seu cliente é bloqueado e não pode ser editado
   - `Status da aprovação de KYC` se torna "Aprovação pendente"
   - A `Data de envio do Conheça seu cliente` se torna hoje
   - O tipo de registro Conheça seu cliente se torna "Enviado por KYC"
   - Uma solicitação de aprovação é encaminhada ao usuário do Salesforce adequado para análise, e ele também recebe uma notificação por email usando o modelo de email adequado
3. O consultor financeiro do lead aprova ou rejeita a solicitação de aprovação, que gera as seguintes ações:
   - O registro continua bloqueado e não pode ser editado
   - `Status da aprovação de KYC` se torna "Aprovado" ou "Rejeitado"
   - `Data de aprovação/rejeição de KYC` se torna hoje
   - Se o registro foi aprovado, uma tarefa de acompanhamento é agendada para o consultor financeiro revisar o formulário Conheça seu cliente em seis meses

Ativando o processo de aprovação Conheça seu cliente

Para ativar o processo de aprovação Conheça seu cliente:

1. Em Configuração, insira *`Processos de aprovação`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Processos de aprovação**.

2. Na lista suspensa `Gerenciar processos de aprovação para`, selecione "Conheça seu cliente".
3. Clique em **Ativar** ao lado do nome do processo de aprovação.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral do Salesforce.com para gerenciamento de propriedades
Gerenciando clientes do gerenciamento de propriedades

Navegando pelo aplicativo Salesforce.com para gerenciamento de propriedades

Para acessar o aplicativo Salesforce.com para gerenciamento de propriedades, acesse o menu de aplicativos do Force.com, que fica no canto superior direito de qualquer página do Salesforce, e selecione Salesforce.com para gerenciamento de propriedades. Para começar a trabalhar em qualquer tarefa, apenas clique na guia desejada.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral do Salesforce.com para gerenciamento de propriedades
Gerenciando clientes do gerenciamento de propriedades

Gerenciando clientes do gerenciamento de propriedades

Os clientes estão disponíveis exclusivamente no Salesforce.com para gerenciamento de propriedades. Um cliente é uma pessoa que você consulta ou com quem você faz negócios, um cliente em potencial com quem você eventualmente fará negócios ou um relacionamento profissional como um contador ou advogado. É possível gerenciar seus clientes na guia Clientes. Na terminologia padrão do Salesforce, os clientes são denominados "contas". Contudo, o Salesforce.com para gerenciamento de propriedades usa o termo "clientes."

Os clientes têm todos os recursos padrão de registros de contas.

Além disso, os recursos especiais dos clientes são os seguintes:

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir a guia Clientes:
- "Ler" em contas

Para exibir clientes:
- "Ler" em contas

Para criar clientes:
- "Criar" em contas e contatos

Tipos de registro do cliente

Tipos de registro são categorias que permitem a você organizar seus registros. É possível atribuir registros de clientes aos seguintes tipos de registro:

- "Negócio" especifica uma entidade corporativa ou fundo fiduciário
- "Indivíduo" especifica um cliente existente ou em potencial
- "Relacionamento profissional" especifica um contador, advogado ou outro relacionamento profissional

Exibições da lista de clientes

Na guia Clientes, é possível usar exibições da lista para acessar de forma conveniente diferentes conjuntos de clientes. Por exemplo, selecione "Meus clientes A" para exibir uma lista de seus clientes que têm uma classificação "A".

Detalhes do cliente

A página de detalhes do cliente inclui grupos de campos ajustados para clientes de gerenciamento de propriedades. Por exemplo, uma seção controla as preferências de um cliente em várias categorias; é possível especificar que um cliente está interessado em casas de férias, ações de capitalização média, setores de varejo e entretenimento, golfe e política dos EUA.

Lista relacionada de contas financeiras

A lista relacionada de contas financeiras oferece uma visão geral das contas financeiras do cliente, como nomes e números de contas e valores atuais. Essas informações vêm dos registros na guia Contas financeiras.

Lista relacionada de holdings

A lista relacionada de holdings oferece uma visão geral dos ativos de propriedade do cliente como fundos, ações e obrigações. Para cada holding, você pode ver valores como valor de mercado, último preço, preço de compra e número de ações. Essas informações vêm dos registros na guia Holdings. Observe que cada holding está associada a um registro de conta financeira.

Lista relacionada de interesses do cliente

A lista relacionada de Interesses do cliente oferece uma visão geral de títulos que o cliente tem interesse em comprar ou vender. Essas informações vêm dos registros na guia Interesses do cliente.

Lista relacionada Conheça seus clientes

A lista relacionada Conheça seus clientes oferece uma visão geral de formulários Conheça seus clientes associados ao cliente. Essas informações vêm dos registros na guia Conheça seus clientes.

Lista relacionada Relacionamentos

Um relacionamento se refere a um cliente com um papel na vida de outro cliente, como um cônjuge, filho, contador ou advogado. Os relacionamentos são rastreados na lista relacionada Relacionamentos na página de detalhes do cliente, disponível como uma opção. Na terminologia padrão do Salesforce, os relacionamentos são denominados "parceiros". Contudo, o Salesforce.com para gerenciamento de propriedades usa o termo "relacionamentos".

Lista relacionada Equipe do cliente

A lista relacionada Equipe do cliente rastreia os consultores financeiros e outros usuários do Salesforce envolvidos no gerenciamento de um cliente específico. Na terminologia padrão do Salesforce, as equipes do cliente são denominadas "equipes da conta". Contudo, o Salesforce.com para gerenciamento de propriedades usa o termo "equipes do cliente".

Lista relacionada Membros do grupo de relacionamentos

A lista relacionada Membros do grupo de relacionamentos exibe os grupos de relacionamentos dos quais o cliente é um membro. Está disponível como uma opção e é denominada "Membros do alojamento" em algumas organizações.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral do Salesforce.com para gerenciamento de propriedades

Navegando pelo aplicativo Salesforce.com para gerenciamento de propriedades

Relatórios e painéis do Salesforce.com para gerenciamento de propriedades

Relatórios do Salesforce.com para gerenciamento de propriedades

O Salesforce.com para gerenciamento de propriedades oferece relatórios específicos, agrupados nas seguintes pastas na guia Relatórios:

- Relatórios do cliente
- Relatórios de interesse do cliente
- Relatórios de conta financeira
- Relatórios de ativos de WM e de holdings
- Relatórios de Conheça seu cliente

Para acessar esses relatórios, selecione a pasta adequada na lista suspensa na guia Relatórios e clique no nome do relatório adequado.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para executar relatórios:

- "Executar relatórios"

  E

  "Ler" nos registros incluídos nos relatórios

Para exibir painéis:

- "Executar relatórios"

  E

  Acesso para exibir pastas do painel

Painéis do Salesforce.com para gerenciamento de propriedades

O Salesforce.com para gerenciamento de propriedades oferece painéis específicos, como um painel de contas financeiras que permite analisar seu livro de negócios. Para acessar esses painéis, vá até a guia Painéis e selecione o nome do painel adequado na lista suspensa.

Nota: É possível ver um instantâneo do painel na guia Início.

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral do Salesforce.com para gerenciamento de propriedades
- Navegando pelo aplicativo Salesforce.com para gerenciamento de propriedades

Estabelecendo grupos de relacionamento de seus clientes

Visão geral de grupos de relacionamentos

O que são grupos de relacionamentos?

Grupos de relacionamentos são registros de objeto personalizados usados para coletar contas. Por exemplo, você pode usar grupos de relacionamentos para gerenciar o seguinte:

- Uma residência de pessoas que moram no mesmo endereço
- Uma família estendida que consiste em diversas gerações de parentes
- Um grupo de profissionais como uma empresa de práticas médicas ou de advocacia
- Os administradores e beneficiários de uma sociedade fiduciária

As contas que você adicionou aos grupos de relacionamento são chamadas de *membros do grupo de relacionamento*. Para obter mais informações, consulte Sobre membros do grupo de relacionamentos na página 91.

Quem pode usar grupos de relacionamentos?

Nota: Grupos de relacionamentos estão disponíveis apenas mediante solicitação para clientes do Salesforce para gerenciamento de propriedades. Observe que a guia Grupos de relacionamento pode ser nomeada como "Família" em organizações do Salesforce for Wealth Management. Entre em contato com o representante da Salesforce para ativar grupos de relacionamentos.

Sua organização deve ter implementado contas pessoais antes de poder usar grupos de relacionamentos.

O administrador pode ativar grupos de relacionamentos instalando o aplicativo personalizado Grupos de relacionamento.

Quais são os benefícios dos grupos de relacionamentos?

Grupos de relacionamentos permitem a você:

- Rastrear os papéis familiares e profissionais de diferentes membros do grupo de relacionamento
- Atribuir designações primárias e secundárias aos dois membros mais importantes de um grupo de relacionamento
- Exibir listas relacionadas de totalização de todas as atividades dos membros de um grupo de relacionamentos
- Exibir as listas relacionadas de totalização dos objetos personalizados que estejam relacionados às contas do grupo de relacionamento

CONSULTE TAMBÉM:

Usando grupos de relacionamentos

Considerações de grupo de relacionamentos

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Salesforce.com para gerenciamento de propriedades

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou editar grupos de relacionamentos e membros de grupos de relacionamentos por meio do assistente:

- "Criar" e "Editar" em grupos de relacionamentos

  E

  "Criar" e "Editar" em membros de grupos de relacionamentos

  E

  "Ler" em contas

Para excluir grupos de relacionamentos:

- "Excluir" em grupos de relacionamentos

Para remover membros do grupo de relacionamentos:

- "Excluir" em membros de grupos de relacionamentos

Campos de grupo de relacionamentos

Um objeto personalizado de grupo de relacionamentos possui os seguintes campos padrão, listados em ordem alfabética.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Salesforce.com para gerenciamento de propriedades

Nome	Descrição
Descrição	Uma descrição de texto do grupo de relacionamentos. São permitidos até 255 caracteres.
Nome principal	O nome do membro do grupo de relacionamentos principal.
Nome secundário	O nome do membro do grupo de relacionamentos secundário.
Total de membros	O número total de membros no grupo de relacionamentos.

Para adicionar grupos de relacionamentos, nas configurações de gerenciamento de objeto para grupos de relacionamentos, vá para a área de campos e depois clique em **Novo** na seção Campos personalizados e relacionamentos.

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral de grupos de relacionamentos
- Usando grupos de relacionamentos

Sobre membros do grupo de relacionamentos

Nota: Grupos de relacionamentos estão disponíveis apenas mediante solicitação para clientes do Salesforce para gerenciamento de propriedades. Observe que a guia Grupos de relacionamento pode ser nomeada como "Família" em organizações do Salesforce for Wealth Management. Entre em contato com o representante da Salesforce para ativar grupos de relacionamentos.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Salesforce.com para gerenciamento de propriedades

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou editar grupos de relacionamentos e membros de grupos de relacionamentos por meio do assistente:

- "Criar" e "Editar" em grupos de relacionamentos

  E

  "Criar" e "Editar" em membros de grupos de relacionamentos

  E

  "Ler" em contas

Para excluir grupos de relacionamentos:

- "Excluir" em grupos de relacionamentos

Para remover membros do grupo de relacionamentos:

- "Excluir" em membros de grupos de relacionamentos

O que são membros de grupos de relacionamentos?

As contas que você adicionou aos grupos de relacionamento são chamadas de *membros do grupo de relacionamento*. Como grupos de relacionamentos, os membros do grupo de relacionamentos são objetos personalizados. Cada registro de membro do grupo de relacionamentos representa uma associação entre uma conta e um grupo de relacionamentos. Por exemplo, se você adicionar a conta "Mary Smith" ao grupo de relacionamentos "Família Smith", um registro do membro do grupo de relacionamentos será criado para vincular Mary Smith à Família Smith.

Os membros do grupo de relacionamentos são exclusivos porque possuem dois relacionamentos de detalhes mestre: um com contas e outro com grupos de relacionamentos. Ao discutir esses relacionamentos entre mestre e detalhes, as contas e grupos de relacionamentos, às vezes, são mencionados como os "pais" de membros do grupo de relacionamentos.

Quais são os limites sobre membros de grupos de relacionamentos?

É possível adicionar até 200 grupos de relacionamentos a uma determinada conta. Por exemplo, uma conta "Joseph Brown", que é um advogado, pode ser um membro de diversos grupos de relacionamentos — em alguns casos como um advogado, em outros casos como um membro de família.

É possível adicionar até 20 contas a um determinado grupo de relacionamentos. Por exemplo, um grupo de relacionamentos que representa uma grande família incluindo avós, filhos e netos não pode ter mais de 20 membros do grupo de relacionamentos.

Em um determinado grupo de relacionamentos, você pode especificar apenas um membro do grupo de relacionamentos como principal e apenas um membro do grupo de relacionamentos como secundário. Além disso, você não pode adicionar a mesma conta mais de uma vez a um determinado grupo de relacionamentos.

Onde posso ver os membros do grupo de relacionamentos?

A lista relacionada Membros do grupo de relacionamentos é exibida na página de detalhes do grupo de relacionamentos e na página de detalhes da conta. Na página de detalhes do grupo de relacionamentos, a lista relacionada resume as contas que são membros do grupo de relacionamentos determinado. Na página de detalhes da conta, a lista relacionada resume os grupos de relacionamentos dos quais a conta é um membro.

Campos do membro do grupo de relacionamentos

Membros do grupo de relacionamentos têm os seguintes campos:

Nome do campo	Descrição
Conta	O nome da conta.

Nome do campo	Descrição
Papel	O papel de familiar, profissional ou outro papel que uma conta tenha em um grupo de relacionamentos - por exemplo, Cliente, Cônjuge, Filho, Advogado ou Contador. Seu administrador define os valores disponíveis nessa lista de opções.
Principal	Define uma conta como o membro mais importante do grupo de relacionamentos. Apenas um membro do grupo de relacionamentos pode ser especificado como principal.
Secundário	Define uma conta como o segundo membro mais importante do grupo de relacionamentos. Apenas um membro do grupo de relacionamentos pode ser especificado como secundário.
Incluir na totalização	Especifica se as atividades e os objetos personalizados de uma conta são exibidos nas listas relacionadas na página de detalhes do grupo de relacionamentos.
Prioridade	Não é exibido no assistente do grupo de relacionamentos, mas está disponível como uma coluna na lista relacionada Membros do grupo de relacionamentos nas páginas de detalhes da conta e do grupo de relacionamentos. Essa coluna exibe o ícone principal ( ) secundário ( ), conforme adequado, ao lado dos nomes da conta.
Chave exclusiva	Esse é um campo do sistema que evita registros duplicados. Ele não é exibido a usuários no Salesforce, mas está visível na API do Force.com. Esse campo deve ser tratado como somente leitura; tentativas de modificá-lo pela API serão ignoradas.

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral de grupos de relacionamentos
- Considerações de grupo de relacionamentos

Considerações de grupo de relacionamentos

Para fazer a maioria dos grupos de relacionamentos e membros do grupo de relacionamentos, revise os comportamentos e limitações notáveis a seguir.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Salesforce.com para gerenciamento de propriedades

Considerações de grupo de relacionamentos

Grupos de relacionamentos:

- Suporte apenas a listas relacionadas de totalização para atividades e objetos personalizados.
- São completamente separados da lista relacionada de Parceiros nas contas.
- Não têm atividades, notas ou anexos diretamente associados.
- Suportam apenas campos personalizados obrigatórios que são configurados com um valor padrão. Esses campos personalizados serão exibidos nas páginas de edição e detalhes do grupo de relacionamentos, mas não no assistente de grupos de relacionamentos.

- Apenas regras de validação de suporte no s campos personalizados que foram adicionados após o pacote gerenciado do Grupo de relacionamentos foram instaladas.
- Não podem ser renomeados com um nome diferente de "grupo de relacionamentos", porque são um objeto personalizado em um pacote gerenciado.
- Podem ser criados e editados por meio do assistente de grupos de relacionamentos independentemente das configurações de segurança no nível do campo no campo `Descrição`.

Considerações do membro do grupo de relacionamentos

Membros do grupo de relacionamentos:

- São limitados a um máximo de 20 por grupo de relacionamentos.
- Não podem ser importados com o assistente de importação para objetos personalizados.
- Não suportam marcação.
- Têm a divisão do grupo de relacionamentos pai.
- São de propriedade do grupo de relacionamentos pai e da conta pai.
- Não suportam regras de validação.
- Não suportam campos globalmente obrigatórios.
- Não podem ser renomeados com um nome diferente de "membro de grupo de relacionamentos", porque são um objeto personalizado em um pacote gerenciado.
- Podem ter os campos `Principal`, `Secundário` e `Incluir na totalização` editados por meio do assistente de grupo de relacionamentos mesmo quando a segurança no nível do campo nesses campos for "somente leitura".
- Não podem ser incluídos nas regras de fluxo de trabalho ou processos de aprovação.
- Não podem ser usados no Salesforce para Salesforce.
- Não são suportados no Connect Offline.
- São suportados apenas na API versão 11.0 ou posterior. Na API, não há suporte a usar a chamada `inserir e atualizar` nos membros de grupo de relacionamentos.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de grupos de relacionamentos

Sobre membros do grupo de relacionamentos

Usando grupos de relacionamentos

Você pode executar as seguintes ações com grupos de relacionamentos:

- Criando grupos de relacionamentos
- Adicione uma conta ao grupo de relacionamentos. Para adicionar uma conta, vá para a lista relacionada Membros do grupo de relacionamentos da conta e clique em **Novo**.
- Editando os membros de grupos de relacionamentos
- Exibindo e editando grupos de relacionamentos
- Pesquisando por grupos de relacionamentos
- Excluindo grupos de relacionamentos
- Removendo membros dos membros do grupo de relacionamentos

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de grupos de relacionamentos

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Salesforce.com para gerenciamento de propriedades

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou editar grupos de relacionamentos e membros de grupos de relacionamentos por meio do assistente:

- "Criar" e "Editar" em grupos de relacionamentos

  E

  "Criar" e "Editar" em membros de grupos de relacionamentos

  E

  "Ler" em contas

Para excluir grupos de relacionamentos:

- "Excluir" em grupos de relacionamentos

Para remover membros do grupo de relacionamentos:

- "Excluir" em membros de grupos de relacionamentos

Criando grupos de relacionamentos

O Salesforce fornece um assistente fácil para que você possa criar e editar rapidamente grupos de relacionamento. Para criar um novo grupo de relacionamentos:

1. Na página inicial dos Grupos de relacionamentos, clique em **Novo** ao lado de `Grupos de relacionamentos recentes`.
2. Insira o nome e uma descrição do grupo de relacionamentos:
   a. Insira um nome para o grupo de relacionamentos.
   b. Se desejar, insira uma descrição para o grupo de relacionamentos.
   c. Clique em **Avançar** para continuar.
3. Defina os membros do grupo de relacionamentos:
   a. Use os campos de pesquisa para selecionar os registros adequados.
   b. Na lista suspensa `Papel`, especifique a o papel adequado para cada pessoa no grupo de relacionamentos.
   c. Designe um dos registros como principal.
   d. Designe outro registro como secundário.
   e. Como opção, clique em **Adicionar membro** conforme necessário para incluir membros adicionais. Você pode adicionar um máximo de 20 registros a um grupo de relacionamentos.
   f. Selecione `Incluir na totalização` para as contas cujas atividades relacionadas e objetos personalizados devem ser exibidos na página de detalhes do grupo de relacionamentos.
   g. Clique em **Salvar** para concluir.
4. Após concluir o assistente, a página de detalhes do novo grupo de relacionamentos é exibida para que você possa revisar seu trabalho.

Nota: Você também pode adicionar uma conta a um grupo de relacionamento novo ou existente. Para adicionar uma conta, vá para a lista relacionada Membros do grupo de relacionamentos e clique em **Novo**.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de grupos de relacionamentos

Sobre membros do grupo de relacionamentos

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Salesforce.com para gerenciamento de propriedades

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou editar grupos de relacionamentos e membros de grupos de relacionamentos por meio do assistente:

- "Criar" e "Editar" em grupos de relacionamentos

  E

  "Criar" e "Editar" em membros de grupos de relacionamentos

  E

  "Ler" em contas

Para excluir grupos de relacionamentos:

- "Excluir" em grupos de relacionamentos

Para remover membros do grupo de relacionamentos:

- "Excluir" em membros de grupos de relacionamentos

Adicionando contas a grupos de relacionamentos

O Salesforce fornece um assistente fácil para que você possa criar e editar rapidamente grupos de relacionamentos. Na guia Contas, você pode adicionar uma conta a um grupo de relacionamentos novo ou existente:

1. Abra a página de detalhes da conta que deseja adicionar a um grupo de relacionamentos.
2. Na lista relacionada Membros do grupo de relacionamentos, clique em **Novo**.
3. Selecione adicionar a conta a um grupo de relacionamentos existente ou a um novo grupo de relacionamentos:
   - Se você estiver adicionando a conta a um grupo de relacionamentos existente, clique no ícone de pesquisa para encontrar o grupo de relacionamentos adequado.
   - Se você estiver adicionando a conta a um novo grupo de relacionamentos, insira um nome e opcionalmente uma descrição para o novo grupo de relacionamentos.
4. Clique em **Avançar**.
5. Defina os membros do grupo de relacionamentos:
   a. Use os campos de pesquisa para selecionar os registros adequados.
   b. Na lista suspensa `Papel`, especifique a o papel adequado para cada pessoa no grupo de relacionamentos.
   c. Designe um dos registros como principal.
   d. Designe outro registro como secundário.
   e. Como opção, clique em **Adicionar membro** conforme necessário para incluir membros adicionais. Você pode adicionar um máximo de 20 registros a um grupo de relacionamentos.
   f. Selecione `Incluir na totalização` para as contas cujas atividades relacionadas e objetos personalizados devem ser exibidos na página de detalhes do grupo de relacionamentos.
   g. Clique em **Salvar** para concluir.
6. Após concluir o assistente, a página de detalhes do novo grupo de relacionamentos é exibida para que você possa revisar seu trabalho.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de grupos de relacionamentos

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Salesforce.com para gerenciamento de propriedades

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou editar grupos de relacionamentos e membros de grupos de relacionamentos por meio do assistente:

- "Criar" e "Editar" em grupos de relacionamentos

  E

  "Criar" e "Editar" em membros de grupos de relacionamentos

  E

  "Ler" em contas

Para excluir grupos de relacionamentos:

- "Excluir" em grupos de relacionamentos

Para remover membros do grupo de relacionamentos:

- "Excluir" em membros de grupos de relacionamentos

Editando os membros de grupos de relacionamentos

O Salesforce fornece um assistente fácil para que você possa criar e editar rapidamente grupos de relacionamentos. Para editar os membros de um grupo de relacionamentos:

1. Clique em **Novo** ou **Editar** na lista relacionada Membros do grupo de relacionamentos de uma página de detalhes do grupo de relacionamentos. Como alternativa, clique em **Editar** ao lado de um membro listado na lista Membros do grupo de relacionamentos da página de detalhes de uma conta.
2. Para remover uma conta do grupo de relacionamentos, clique em **[remover]**.
3. Para adicionar uma conta ao grupo de relacionamentos, insira um nome de conta em um campo de pesquisa de conta vazio.
4. Na lista suspensa `Papel`, selecione uma função para cada membro do grupo de relacionamentos.
5. Na coluna Principal, selecione um membro do grupo de relacionamentos.
6. Na coluna Secundário, selecione um membro do grupo de relacionamentos secundário.
7. Selecione `Incluir na totalização` para as contas cujas atividades relacionadas e objetos personalizados devem ser exibidos na página de detalhes do grupo de relacionamentos.
8. Como opção, clique em **Adicionar membro** conforme necessário para incluir membros adicionais. Você pode adicionar um máximo de 20 registros a um grupo de relacionamentos.
9. Clique em **Salvar** para concluir.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de grupos de relacionamentos

Sobre membros do grupo de relacionamentos

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Salesforce.com para gerenciamento de propriedades

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou editar grupos de relacionamentos e membros de grupos de relacionamentos por meio do assistente:

- "Criar" e "Editar" em grupos de relacionamentos

  E

  "Criar" e "Editar" em membros de grupos de relacionamentos

  E

  "Ler" em contas

Para excluir grupos de relacionamentos:

- "Excluir" em grupos de relacionamentos

Para remover membros do grupo de relacionamentos:

- "Excluir" em membros de grupos de relacionamentos

Exibindo e editando grupos de relacionamentos

As seções a seguir descrevem como exibir e editar grupos de relacionamentos:

- Acessando a guia Grupos de relacionamentos
- Exibindo listas de grupos de relacionamentos
- Exibindo registros de grupo de relacionamentos
- Editando registros de grupo de relacionamentos

Acessando a guia Grupos de relacionamentos

A guia Grupos de relacionamentos está disponível por padrão no aplicativo Grupos de relacionamentos. Para mudar para o aplicativo Grupos de relacionamentos, selecione Grupos de relacionamentos no menu de aplicativos do Force.com que fica no canto superior direito de qualquer página do Salesforce.

Observe que o administrador pode ter personalizado seu perfil para exibir a guia Grupos de relacionamentos em outros aplicativos também.

Exibindo listas de grupos de relacionamentos

Você pode trabalhar com exibições de lista de grupos de relacionamentos como faria com qualquer outro objeto personalizado.

Exibindo registros de grupo de relacionamentos

Para abrir um registro de grupo de relacionamentos, clique em um nome de grupo de relacionamentos na página inicial de grupos de relacionamentos ou em uma exibição de lista de grupos de relacionamentos.

Observe o seguinte ao exibir listas relacionadas na página de detalhes do grupo de relacionamentos:

- A lista relacionada de Membros do grupo de relacionamentos resume as contas que são membros do grupo de relacionamentos. Na coluna `Prioridade`, os ícones (e) exibem quais contas estão definidas como principal ou secundária para o grupo de relacionamento. Para obter mais informações sobre membros do grupo de relacionamentos, consulte Sobre membros do grupo de relacionamentos na página 91.
- As listas relacionadas Histórico de atividades e Atividades abertas em um grupo de relacionamentos são totalizações de atividades para os membros do grupo de relacionamentos; os grupos de relacionamentos em si não têm suas próprias tarefas e compromissos.
- Se a conta tiver um relacionamento com um objeto personalizado, uma lista relacionada para esse objeto personalizado pode ser exibida na página de detalhes do grupo de relacionamentos. Isso exige que `Incluir na totalização` seja selecionado em um registro de membro de grupo de relacionamentos. Por exemplo, no seguinte cenário teórico, os veículos associados a membros da família Stone são exibidos em uma lista relacionada de Veículos na página de detalhes da conta e na página de detalhes do grupo de relacionamentos.
  - A conta Sam Stone tem um carro Toyota Prius rastreado na lista relacionada de objetos personalizados Veículos na página de detalhes da conta
  - A conta Chris Stone possui um carro Ford Mustang rastreado na mesma lista relacionada
  - Sam e Chris Stone são membros do grupo de relacionamentos Família Stone
  - Ambos os registros de membro do grupo de relacionamentos têm `Incluir na totalização` selecionado

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Salesforce.com para gerenciamento de propriedades

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou editar grupos de relacionamentos e membros de grupos de relacionamentos por meio do assistente:

- "Criar" e "Editar" em grupos de relacionamentos

  E

  "Criar" e "Editar" em membros de grupos de relacionamentos

  E

  "Ler" em contas

Para excluir grupos de relacionamentos:

- "Excluir" em grupos de relacionamentos

Para remover membros do grupo de relacionamentos:

- "Excluir" em membros de grupos de relacionamentos

Editando registros de grupo de relacionamentos

Na página de detalhes do grupo de relacionamentos, é possível:

1. Clicar em **Editar** para alterar os campos na seção Detalhe do grupo de relacionamentos.
2. Clicar em **Excluir** para excluir o grupo de relacionamento. Para obter mais informações, consulte Excluindo grupos de relacionamentos na página 101.
3. Clicar em **Clonar** para criar uma cópia do grupo de relacionamentos.
4. Na lista relacionada Membros do grupo de relacionamentos, clique em **Novo** para adicionar uma conta ao grupo de relacionamentos. Para obter mais informações, consulte Editando os membros de grupos de relacionamentos na página 97.
5. Nas listas relacionadas Histórico de atividades e Atividades abertas, clique nos botões como **Nova tarefa** e **Registrar uma chamada** para adicionar registros de atividade para um membro do grupo de relacionamentos. Por padrão, os novos registros de atividade são associados à conta principal no grupo de relacionamentos.

CONSULTE TAMBÉM:

Campos de grupo de relacionamentos
Visão geral de grupos de relacionamentos

Pesquisando por grupos de relacionamentos

1. Insira seus termos de pesquisa na barra lateral ou na caixa de pesquisa do cabeçalho.
2. Clique em **Pesquisar**.
3. Nos resultados da pesquisa, clique em um item para abri-lo ou clique em **Editar**, se disponível.

   Seu administrador pode personalizar o layout de pesquisa para grupos de relacionamentos para incluir os campos da conta principal e secundária para que você possa visualizar e acessar esses registros de conta diretamente dos resultados da pesquisa do grupo de relacionamentos.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de grupos de relacionamentos

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Salesforce.com para gerenciamento de propriedades

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou editar grupos de relacionamentos e membros de grupos de relacionamentos por meio do assistente:

- "Criar" e "Editar" em grupos de relacionamentos

  E

  "Criar" e "Editar" em membros de grupos de relacionamentos

  E

  "Ler" em contas

Para excluir grupos de relacionamentos:

- "Excluir" em grupos de relacionamentos

Para remover membros do grupo de relacionamentos:

- "Excluir" em membros de grupos de relacionamentos

Excluindo grupos de relacionamentos

Grupos de relacionamentos são registros de objeto personalizados que você pode excluir como faria com qualquer outro registro.

Um grupo de relacionamentos é o objeto mestre em um relacionamento entre mestre e detalhes com membros de grupo de relacionamentos. Consequentemente, quando você exclui um grupo de relacionamentos, todos os membros do grupo de relacionamentos nesse grupo de relacionamentos também são excluídos. Restaurar um grupo de relacionamentos da Lixeira também restaura os membros do grupo de relacionamentos associado que foram excluídos. No entanto, se você excluir um grupo de relacionamentos que contém o mesmo membro de grupo de relacionamentos que uma conta excluída, o membro do grupo de relacionamentos compartilhado não poderá ser restaurado da Lixeira.

CONSULTE TAMBÉM:

- Removendo membros dos membros do grupo de relacionamentos
- Visão geral de grupos de relacionamentos

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Salesforce.com para gerenciamento de propriedades

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para excluir um grupo de relacionamentos:

- "Excluir" em grupos de relacionamentos

Removendo membros dos membros do grupo de relacionamentos

Para remover um membro do grupo de relacionamentos individual, vá para a lista relacionada de membros do grupo de relacionamentos na página de detalhes de uma conta ou grupo de relacionamentos e clique em **Del** ao lado do registro do membro do grupo de relacionamentos adequado.

Os membros do grupo de relacionamentos são exclusivos porque possuem dois relacionamentos de detalhes mestre: um com contas e outro com grupos de relacionamentos. Além disso, há regras que governam o número de membros do grupo de relacionamentos que um grupo de relacionamentos pode ter, bem como evitam que mais de um membro de grupo de relacionamentos seja especificado como principal ou secundário em um determinado grupo de relacionamentos. As considerações a seguir se aplicam à exclusão de membros do grupo de relacionamentos:

Excluindo contas com membros do grupo de relacionamentos

Ao excluir uma conta, seus membros de grupo de relacionamentos associados também serão excluídos. No entanto, não será possível restaurar uma conta da Lixeira se a restauração dos membros de grupo de relacionamentos excluídos da conta violar regras como o máximo de 20 membros de grupo de relacionamentos por grupo de relacionamentos. Além disso, se você excluir uma conta que compartilha um membro de grupo de relacionamentos com um grupo de relacionamentos excluído, o membro do grupo de relacionamentos compartilhado será automaticamente removido da Lixeira.

Excluindo grupos de relacionamentos com membros de grupo de relacionamentos

Consulte Excluindo grupos de relacionamentos na página 101.

Restaurando membros individuais de grupo de relacionamentos

Não é possível restaurar um membro individual do grupo de relacionamentos da Lixeira nos seguintes cenários:

- Restaurar o registro violaria regras como o máximo de 20 membros de grupo de relacionamentos por grupo de relacionamentos
- O membro do grupo de relacionamentos excluído foi excluído durante uma mesclagem de contas

Membros do grupo de relacionamentos são removidos de modo automático e irrevogável da Lixeira nos seguintes cenários:

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Salesforce.com para gerenciamento de propriedades

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para remover membros do grupo de relacionamentos:

- "Excluir" em membros de grupos de relacionamentos

- Se ambos os pais (o grupo de relacionamentos e a conta) de um membro do grupo de relacionamentos forem excluídos, o membro do grupo de relacionamentos é removido
- Se um membro do grupo de relacionamentos for excluído individualmente e depois um de seus pais for excluído, o membro do grupo de relacionamentos é removido

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre membros do grupo de relacionamentos

Excluindo grupos de relacionamentos

Localizando novas contas, contatos e leads com o Data.com

Introdução ao Data.com

O Data.com é a solução do Salesforce para fornecer os principais dados de negócio dentro do seu CRM. Use o Data.com para pesquisar informações importantes de conta da D&B e de milhões de contatos de crowdsourcing, a fim de localizar os registros de que sua empresa precisa. Com o Data.com Prospector, você pode adicionar esses registros ao Salesforce como novas contas, contatos e leads, ou exportá-los para utilização em outros aplicativos. Com o Data.com Clean, você pode manter seus registros de CRM limpos e atualizados.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Disponível com uma licença do Data.com Clean em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

NESTA SEÇÃO:

Introdução ao Data.com Prospector

Confira alguns tópicos que o ajudarão a começar a usar o Data.com Prospector. Em pouco tempo, você pesquisará valiosas informações sobre a empresa, provenientes da D&B e milhões de contatos de crowdsourcing, de modo a obter as contas, contatos e leads de que sua empresa precisa.

Introdução ao Data.com Clean

Confira alguns tópicos que o ajudarão a começar a usar o Data.com Clean. Em pouco tempo, você utilizará valiosas informações sobre a empresa, provenientes da D&B e milhões de contatos de crowdsourcing, de modo a manter seus dados do Salesforce limpos e atualizados. Gaste menos tempo atualizando dados e mais tempo no desenvolvimento dos seus negócios!

Introdução ao Data.com Prospector

Confira alguns tópicos que o ajudarão a começar a usar o Data.com Prospector. Em pouco tempo, você pesquisará valiosas informações sobre a empresa, provenientes da D&B e milhões de contatos de crowdsourcing, de modo a obter as contas, contatos e leads de que sua empresa precisa.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Precisa adicionar contas, contatos e leads valiosos ao Salesforce?

- Localizar e adicionar contas a partir do Data.com
- Localizar e adicionar contatos do Data.com a partir da guia Data.com
- Adicionar contatos do Data.com como leads

Deseja obter registros a serem usados em outros aplicativos?

- Exportar registros de contas do Data.com
- Exportar registros de contato do Data.com

- Diretrizes para exportação e importação de registros do Data.com

Precisa refinar seus resultados da pesquisa para encontrar os registros de que sua empresa precisa?

- Entenda as pesquisas no Data.com
- Campos e filtros de pesquisa de conta do Data.com
- Campos e filtros de pesquisa de contato do Data.com

Quer obter ainda mais informações sobre suas contas?

- Obtenha insights potenciais para contas no Data.com

Deseja saber mais sobre o Data.com?

- Conjunto de produtos Data.com
- Como os produtos Data.com funcionam?
- Perguntas frequentes de uso do Data.com

Introdução ao Data.com Clean

Confira alguns tópicos que o ajudarão a começar a usar o Data.com Clean. Em pouco tempo, você utilizará valiosas informações sobre a empresa, provenientes da D&B e milhões de contatos de crowdsourcing, de modo a manter seus dados do Salesforce limpos e atualizados. Gaste menos tempo atualizando dados e mais tempo no desenvolvimento dos seus negócios!

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Clean em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Precisa atualizar suas contas, contatos e leads do Salesforce?

- Limpar registros manualmente com o Data.com Clean
- Comparar dados do Salesforce e do Data.com rapidamente
- Limpar uma lista de registros do Salesforce com o Data.com Clean

Deseja compreender mais sobre o status de limpeza de um registro?

- Status do Data.com Clean
- O que o status de limpeza do Data.com me informa sobre um registro?

Deseja saber mais sobre como a correspondência do Data.com Clean funciona?

- Como é feita a correspondência entre os registros do Salesforce e do Data.com?
- Como os produtos Data.com funcionam?

Obter novas contas, contatos e leads do Salesforce a partir do Data.com

Use Data.com Prospector para pesquisar informações importantes sobre a empresa no D&B e milhões de contatos de crowdsourcing para localizar os registros de que sua empresa precisa. Adicione contas ao Salesforce como novas contas e também adicione contatos como novos contatos ou leads do Salesforce. Antes de começar, você deve rever algumas diretrizes importantes para a adição de registros do Data.com ao Salesforce.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Disponível com uma licença do Data.com Clean em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

NESTA SEÇÃO:

Localizar e adicionar contas a partir do Data.com

Use a guia Data.com para pesquisar contas em setores e locais e, em seguida, adicione-as ao Salesforce.

Localizar e adicionar contas do Data.com por Número D-U-N-S do máximo global

Se você usa o Data.com Premium Prospector, pode pesquisar os registros da Empresa D&B pelo Número D-U-N-S do máximo global para ver uma lista de contas dentro de uma estrutura corporativa das organizações e, em seguida, adicionar essas contas ao Salesforce.

Localizar e adicionar contatos do Data.com a partir da guia Data.com

Use a guia Data.com para pesquisar milhões de contatos de crowdsourcing em setores e locais e, em seguida, adicione-os ao Salesforce.

Adicionar contatos do Data.com como leads

Precisa de leads? Use a guia Data.com para pesquisar informações de contas em D&B e milhões de contatos de crowdsourcing em setores e locais. Em seguida, adicione registros de contato ao Salesforce como novos leads.

Obter contatos do Data.com a partir de uma conta

Precisa de contatos para uma conta? Use o botão `Obter contatos` na página de detalhes da conta para adicionar contatos relacionados do Data.com ao Salesforce.

Hierarquia da empresa Data.com (beta)

A Hierarquia da empresa Data.com usa dados da empresa Dunn & Bradstreet no Data.com para apresentar uma exibição hierárquica das empresas. Ela mostra relacionamentos pai-filho e informações de conta, como receita anual, propriedade e número de funcionários.

Diretrizes para adicionar registros do Data.com ao Salesforce

Pesquise contas, contatos e leads no Data.com. Se possui uma licença do Data.com, é possível adicionar os registros que desejar ao Salesforce. Confira aqui algumas diretrizes a serem seguidas ao adicionar registros do Data.com ao Salesforce.

Limitações do Data.com Prospector

Há algumas limitações importantes a serem levadas em conta para usuários que pesquisam e adicionam registros a partir do Data.com.

Localizar e adicionar contas a partir do Data.com

Use a guia Data.com para pesquisar contas em setores e locais e, em seguida, adicione-as ao Salesforce.

1. Clique na guia Data.com.
2. Clique em **Localizar contas**.
3. Insira ou selecione seus critérios de pesquisa. Ao clicar na caixa de seleção no campo `Setor`, por exemplo, você verá o Seletor de setor, no qual é possível usar classificações para selecionar em extensas listas de setores e subsetores para construir uma consulta como parte dos seus critérios de pesquisa. Quando você clicar na caixa de seleção no campo `Localização`, você verá o Seletor de localização, onde é possível criar uma consulta de localização como parte dos seus critérios de pesquisa.
4. Clique em **Pesquisar**. Os resultados são classificados pelo número de contatos ativos. Para mostrar os registros que foram marcados como inativos, em Opções, selecione `Mostrar registros inativos`. Os registros inativos são marcados com .
5. Se a lista de resultados for longa, você pode:
   - Classificar os resultados por qualquer cabeçalho da tabela. O cabeçalho `Atualizado`, por exemplo, classifica os resultados pela data da última atualização.
   - Saltar para uma página inserindo um número no campo `Página`.
   - Clicar nas setas para mover de página para página.
6. Se não encontrar o que está procurando, use filtros para refinar seus resultados. Expanda as categorias de filtro conforme necessário. Insira um intervalo ou selecione a caixa de seleção ao lado de cada filtro que deseja aplicar.
7. Adicione todas as contas ou uma seleção ao Salesforce.
   - Para adicionar todas as contas, clique em **Adicionar ao salesforce.com** e selecione *`Tudo`*.
   - Para adicionar as contas selecionadas, selecione as contas desejadas e clique em **Adicionar ao salesforce.com** e escolha *`Selecionados`*.
8. Clique em **Continuar**.
   Se a sua seleção incluir duplicados, nós iremos adicioná-los caso os registros de contas duplicadas sejam permitidos na sua organização do Salesforce. A adição de mais de 200 registros pode demorar alguns minutos. Se você adicionar esse número, enviaremos um email a você quando o processo for concluído.
9. Na mensagem de confirmação, clique em **Ir para contas** para exibir a lista de novos registros na home page Contas.

   Se você usa o Data.com Premium Prospector, ao adicionar uma conta a partir do Data.com, um registro correspondente da Empresa D&B (se já existir no Data.com) será criado automaticamente no Salesforce e vinculado ao registro de conta por meio de seu campo `Empresa D&B`.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para adicionar contas do Data.com:
- "Criar" em contas

CONSULTE TAMBÉM:

Diretrizes para adicionar registros do Data.com ao Salesforce

Campos e filtros de pesquisa da conta do Data.com

Explorar contas do Data.com a partir do cartão da conta

Ícones de registro nos resultados de pesquisa do Data.com

Entender pesquisas no Data.com

Localizar e adicionar contas do Data.com por Número D-U-N-S do máximo global

Se você usa o Data.com Premium Prospector, pode pesquisar os registros da Empresa D&B pelo Número D-U-N-S do máximo global para ver uma lista de contas dentro de uma estrutura corporativa das organizações e, em seguida, adicionar essas contas ao Salesforce.

O máximo global é a mais alta entidade dentro de uma organização e é identificado por um Número D-U-N-S do máximo global de nove dígitos. Todas as empresas que fazem parte da mesma estrutura corporativa de máximo global são identificadas pelo mesmo Número D-U-N-S do máximo global.

Nota: Antes de poder procurar por Número D-U-N-S do máximo global, o botão `Procurar D-U-N-S do máximo global` deve ser adicionado no layout da página da Empresa D&B.

1. Vá para a página de detalhes do registro de Empresa D&B onde deseja encontrar as contas com o mesmo Número D-U-N-S do máximo global.
2. Clique em **Procurar D-U-N-S do máximo global**.
   A guia Data.com se abre e exibe uma lista de contas que correspondem ao Número D-U-N-S do máximo global do registro de Empresa D&B.
3. Se a lista de resultados for longo, é possível classificar os resultados por qualquer cabeçalho de tabela. O cabeçalho **Tipo de local**, por exemplo, classifica os resultados por sede, local único e filial.
4. Se você não visualizar o que está procurando, use filtros para refinar seus resultados.
5. Para obter mais informações sobre determinada conta, como seu local conta, clique no nome da conta para ver seu cartão de conta.
6. Adicione todas as contas ou uma seleção ao Salesforce.
7. Na mensagem de confirmação, clique em **Ir para contas** para exibir a lista de novos registros na home page Contas.

Aqui há algumas coisas a ter em mente ao procurar o Número D-U-N-S do máximo global.

- Os resultados da procura do Número D-U-N-S do máximo global *só* incluem contas no Data.com. Assim, talvez você não receba resultados *completos* de D-U-N-S do máximo global se alguns membros da estrutura corporativa não estiverem no Data.com.
- Pode-se usar filtros para reduzir os resultados de sua pesquisa por Número D-U-N-S do máximo global.
- Pode-se exportar registros dos resultados de sua pesquisa por Número D-U-N-S do máximo global.
- Não é possível salvar uma procura.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Disponível com uma licença do Data.com Clean em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para adicionar contas do Data.com

- "Criar" em contas

CONSULTE TAMBÉM:

Localizar e adicionar contas a partir do Data.com

Localizar e adicionar contatos do Data.com a partir da guia Data.com

Use a guia Data.com para pesquisar milhões de contatos de crowdsourcing em setores e locais e, em seguida, adicione-os ao Salesforce.

Ao adicionar registros como contatos, você será solicitado a associá-los a uma única conta; portanto, tenha isso em mente ao definir sua pesquisa.

1. Clique na guia Data.com.
2. Clique em **Localizar contatos**.
3. Insira ou selecione seus critérios de pesquisa. Ao clicar na caixa de seleção no campo `Setor`, por exemplo, você verá o Seletor de setor, no qual é possível usar classificações para selecionar em extensas listas de setores e subsetores para construir uma consulta como parte dos seus critérios de pesquisa. Quando você clicar na caixa de seleção no campo `Localização`, você verá o Seletor de localização, onde é possível criar uma consulta de localização como parte dos seus critérios de pesquisa.
4. Clique em **Pesquisar**.
   Os resultados são ordenados alfanumericamente. Para mostrar os registros que foram marcados como inativos, em Opções, selecione `Mostrar registros inativos`. Os registros inativos são marcados com .
5. Se a lista de resultados for longa, você pode:
   - Classificar os resultados por qualquer cabeçalho da tabela. O cabeçalho `Atualizado`, por exemplo, classifica os resultados pela data da última atualização.
   - Saltar para uma página inserindo um número no campo `Página`.
   - Clicar nas setas para mover de página para página.

   Classificar e paginar a navegação apenas para trabalho em listas com menos de 100.000 registros.
6. Se você não visualizar o que está procurando, use filtros para refinar seus resultados. Expanda as categorias de filtro conforme necessário. Insira um intervalo ou selecione a caixa de seleção ao lado de cada filtro que deseja aplicar.
   A lista é automaticamente atualizada.
7. Adicione todos os contatos ou uma seleção ao Salesforce.
   - Para adicionar todos os contatos, clique em **Adicionar ao Salesforce** e selecione **Tudo**.
   - Para adicionar os contatos selecionados, selecione os contatos desejados e clique em **Adicionar ao Salesforce** e escolha *`Selecionados`*.

   Você receberá uma mensagem de confirmação mostrando o número de registros que está adicionando.
8. Selecione **Contatos**.
   Insira ou selecione a conta que deseja associar aos contatos. Você pode associar somente uma conta. Caso precise criar a conta a ser associada, use a pesquisa.
9. Clique em **Continuar**.
   Se a sua seleção incluir duplicados, nós iremos adicioná-los caso os registros de contatos duplicados sejam permitidos na sua organização do Salesforce. A adição de mais de 200 registros pode demorar alguns minutos. Se você adicionar esse número, enviaremos um email a você quando o processo for concluído.
10. Clique em **Ir para a conta** para retornar ao registro de conta.

Dica: Também é possível adicionar contatos do Data.com diretamente de uma conta. Basta iniciar sua pesquisa a partir da página de detalhes da conta.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para pesquisar contatos no Data.com:
- Nenhuma permissão necessária

Para adicionar contatos do Data.com:
- "Criar" em contatos

Para criar uma conta ao adicionar contatos:
- "Criar" em contas

NESTA SEÇÃO:

Localizando e adicionando contatos do Data.com

Localizar e adicionar registros de contas, contatos e lead do Data.com

CONSULTE TAMBÉM:

Diretrizes para adicionar registros do Data.com ao Salesforce

Campos e filtros de pesquisa de contato do Data.com

Explorar contatos do Data.com a partir do cartão do contato

Ícones de registro nos resultados de pesquisa do Data.com

Entender pesquisas no Data.com

Localizando e adicionando contatos do Data.com

Pesquise contatos do Data.com e filtre seus resultados, se necessário. Use email e telefone para começar a fazer conexões ou adicione os resultados ao Salesforce como contatos ou leads. Ao adicionar registros como contatos, você será solicitado a associá-los a uma única conta; portanto, tenha isso em mente ao definir sua pesquisa.

Se você quiser obter contatos para uma conta específica, inicie ali e gere uma lista na guia Data.com. Adicione os contatos que você deseja ao Salesforce e eles serão associados automaticamente à conta.

- Localizar e adicionar contatos do Data.com a partir da guia Data.com
- Obter contatos do Data.com a partir de uma conta

CONSULTE TAMBÉM:

Ícones de registro nos resultados de pesquisa do Data.com

Entender pesquisas no Data.com

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para adicionar contatos do Data.com:

- "Criar" em contatos

Para adicionar contatos do Data.com de uma conta:

- "Ler" em contas

  E

  "Criar" em contatos

Localizar e adicionar registros de contas, contatos e lead do Data.com

Procure contas e contatos no Data.com e adicione-os ao Salesforce. Adicione seus resultados da procura de contato como contatos ou leads. Também é possível exportar seus resultados e salvar suas procuras. Estas são todas as suas opções:

- Adicione contas do Data.com a partir da guia Data.com
- Adicione contatos do Data.com a partir da guia Data.com
- Adicione contatos do Data.com a partir de um registro de conta
- Adicione contatos do Data.com como leads a partir da guia Data.com
- Exporte as contas do Data.com para um arquivo `.csv`.
- Exporte os contatos do Data.com para um arquivo `.csv`.
- Salve pesquisas de conta e de contato para uso futuro

CONSULTE TAMBÉM:

Entender pesquisas no Data.com

Diretrizes de exportação e importação de registros do Data.com

Explorar contas do Data.com a partir do cartão da conta

Explorar contatos do Data.com a partir do cartão do contato

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para adicionar ou exportar contas do Data.com:

- "Criar" em contas

Para adicionar ou exportar contatos do Data.com:

- "Criar" em contatos

Para adicionar ou exportar leads do Data.com:

- "Criar" em leads

Para salvar pesquisas no Data.com:

- Nenhuma permissão necessária

Adicionar contatos do Data.com como leads

Precisa de leads? Use a guia Data.com para pesquisar informações de contas em D&B e milhões de contatos de crowdsourcing em setores e locais. Em seguida, adicione registros de contato ao Salesforce como novos leads.

1. Procurar contatos.
2. Selecione os contatos que você deseja adicionar e clique em **Adicionar ao salesforce.com**.
3. Selecione *Leads* para adicionar os registros como leads e clique em **Continuar**.
   Se a sua seleção incluir duplicados, nós iremos adicioná-los caso os registros de leads duplicados sejam permitidos na sua organização do Salesforce. A adição de mais de 200 registros pode demorar alguns minutos. Se você adicionar esse número, enviaremos um email a você quando o processo for concluído.
4. Clique em **Ir para leads** para exibir a lista de novos registros na home page Leads.

   Se você usa o Data.com Premium Prospector, ao adicionar um lead a partir do Data.com, um registro correspondente da Empresa D&B (se já existir no Data.com) será criado automaticamente no Salesforce e vinculado ao registro de lead por meio de seu campo `Empresa D&B`.

CONSULTE TAMBÉM:

Localizando e adicionando contatos do Data.com

Obter contatos do Data.com a partir de uma conta

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para adicionar contatos do Data.com como leads:
- "Criar" em leads

Obter contatos do Data.com a partir de uma conta

Precisa de contatos para uma conta? Use o botão `Obter contatos` na página de detalhes da conta para adicionar contatos relacionados do Data.com ao Salesforce.

Antes de começar, confirme se o botão `Obter contatos` foi adicionado ao layout de página de Contas.

1. Vá até a página de detalhes da conta para a qual você deseja adicionar contatos.
2. Clique em **Obter contatos**. No drop-down:
   - Selecione um filtro para refinar seus resultados por nível ou departamento ou
   - Selecione **Tudo...** para ver todos os contatos da conta.

   A guia Data.com é aberta e exibe uma lista de contatos que correspondem ao nome da conta e aos filtros que você selecionou. Por exemplo, se você quiser obter os contatos de gerente na Universal Telco, acesse a página de detalhes da conta da Universal Telco. Clique em **Obter contatos** e, em `Por nível`, selecione o filtro *`Nível de gerente`*. A guia Data.com é aberta com uma lista de gerentes da Universal Telco.
3. Selecione mais filtros se você precisar de uma lista mais destinada. Expanda as categorias de filtro conforme necessário. Insira um intervalo ou selecione a caixa de seleção ao lado de cada filtro que deseja aplicar.
4. Adicione todos os contatos ou uma seleção ao Salesforce.
   - Para adicionar todos os contatos, clique em **Adicionar ao salesforce.com**.
   - Para adicionar os contatos selecionados, selecione os contatos desejados e clique em **Adicionar ao salesforce.com** e escolha *`Selecionados`*.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para obter contatos do Data.com de uma conta:
- "Ler" em contas

  E

  "Criar" em contatos

5. Selecione **Contatos** para adicionar os registros como contatos, associados à conta a partir da qual você começou. Eles serão associados à conta da qual você começou.
6. Clique em **Continuar** para adicionar os registros.
   Se a sua seleção incluir duplicados, nós iremos adicioná-los caso os registros de contatos duplicados sejam permitidos na sua organização do Salesforce. A adição de mais de 200 registros pode demorar alguns minutos. Se você adicionar esse número, enviaremos um email a você quando o processo for concluído.
7. Clique em **Ir para a conta** para retornar ao registro de conta.

CONSULTE TAMBÉM:

- Localizar e adicionar contatos do Data.com a partir da guia Data.com
- Adicionar contatos do Data.com como leads
- Ícones de registro nos resultados de pesquisa do Data.com
- Campos e filtros de pesquisa de contato do Data.com

Obtenha insights de prospecção para contas no Data.com

Precisa de informações detalhadas sobre negócios de conta? Clique no botão `Insights de prospecção` na página de detalhes da conta para obter dados sobre os negócios e as finanças de seus clientes em potencial, além de detalhes da concorrência e do setor, diretamente do Data.com em tempo real.

Os insights de prospecção estão disponíveis com as licenças Data.com Corporate Prospector e Data.com Premium Prospector. Os dados de insights estão disponíveis para contas importadas do Data.com ou limpas por ele.

Antes de começar, confirme se o administrador adicionou o botão `Insights de prospecção` ao layout da página Conta.

1. Abra a página de detalhes da conta de um cliente em potencial.
2. Clique em **Insights de prospecção**.

   Quando você clica em **Insights de prospecção** para uma conta que não foi importada nem limpa pelo Data.com, uma mensagem recomenda que você primeiro limpe a conta.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para obter insights de prospecção do Data.com para uma conta:

- "Ler" em contas

CONSULTE TAMBÉM:

- Detalhes de dados de insights de prospecção

Detalhes de dados de insights de prospecção

Os insights de prospecção do Data.com combinam detalhes de empresa D&B e informações do setor em um instantâneo de visualização rápida para que você possa iniciar conversas inteligentes com clientes ativos e em potencial.

Os insights de prospecção estão disponíveis com as licenças Data.com Corporate Prospector e Data.com Premium Prospector. Os dados de insights são apenas para visualização e estão disponíveis para contas importadas do Data.com ou limpas por ele.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**

Categoria de insights	Detalhes
Detalhes de negócios	• Descrição da empresa fornecida pela subsidiária Hoover's, Inc. da Dun and Bradstreet • Endereço, telefone e site da empresa • Tipo do local (sede ou filial) • Tamanho do local em pés quadrados, identificado como medida real ou estimada • Titularidade do local (próprio ou alugado) • Nome de fantasia, se a empresa usa um • Ano da fundação da empresa
Detalhes financeiros	• Fim do ano fiscal, identificado pelo mês • Bolsa de valores e símbolo • Indicador do índice Standard & Poor's 500 • Classificação na lista Fortune 1000 • Risco de inadimplência – a probabilidade de a empresa pagar com atraso de 90 dias ou mais nos próximos 12 meses Importante: Use essas informações somente para propósitos de pré-seleção de marketing. • Receita anual no ano mais recente e no anterior e porcentagem de crescimento • Receita líquida no ano mais recente* • Número de funcionários no ano mais recente e no anterior e porcentagem de crescimento
Contatos a partir do Data.com	• Visualização gráfica da distribuição de contatos na empresa • Links para contatos na empresa, por departamento – clique em um link para ir para a página Localizar contatos do Data.com
Principais concorrentes	• Links para sites dos principais concorrentes da empresa • Lista dos principais concorrentes por receita
Detalhes do setor	• Classificações NAICS e SIC primárias • Seletor de setor para setores relacionados às classificações NAICS e SIC primárias • Exemplos de perguntas de preparação de chamada • Análise do cenário competitivo* – uma visão geral do ambiente competitivo no setor • Tendências do setor* e oportunidades no setor* – como eventos e problemas estão afetando as empresas no setor • Links para sites selecionados do setor

*Disponível apenas com uma licença Premium

Hierarquia da empresa Data.com (beta)

A Hierarquia da empresa Data.com usa dados da empresa Dunn & Bradstreet no Data.com para apresentar uma exibição hierárquica das empresas. Ela mostra relacionamentos pai-filho e informações de conta, como receita anual, propriedade e número de funcionários.

A Hierarquia da empresa Data.com usa dados da empresa Dunn & Bradstreet para criar uma exibição hierárquica de uma conta que exibe seu relacionamento com empresas relacionadas. Para adicionar uma conta à sua organização do Salesforce, clique no botão **Adicionar conta** ao lado da conta.

A Hierarquia da empresa está disponível como um recurso padrão para os clientes do Data.com Premium Prospector.

Este lançamento contém uma versão beta da Hierarquia da empresa Data.com com qualidade de produção. Você pode enviar feedback e sugestões sobre a Hierarquia da empresa pelo IdeaExchange. Para obter informações sobre como ativar esse recurso para sua organização, entre em contato com a Salesforce.

A Hierarquia da empresa Data.com mostra diferentes tipos de empresas e como eles estão relacionados.

Tipo de empresa	Descrição
Sede global	A entidade organizacional mais alta em uma estrutura de hierarquia corporativa que supervisiona empresas nacionais ou internacionais e subsidiárias.
Sede nacional	O membro de nível mais elevado em uma hierarquia corporativa dentro de um único país. Uma DHQ geralmente é subordinada a uma GHQ.
Sedes	Uma empresa que possui filiais, divisões ou subsidiárias e tem responsabilidade financeira pelas empresas que são subordinadas a ela.
Filiais	Um local secundário de uma sede.
Local único	Uma empresa sem filiais ou subsidiárias.
Não comercializável	Essa empresa é considerada não comercializável, e detalhes dos registros são intencionalmente ocultados. Não é possível adicionar esse registro da hierarquia, mas você pode exibir ou adicionar contas vinculadas ativas.

NESTA SEÇÃO:

Exibir Hierarquia da empresa Data.com para contas

A Hierarquia da empresa Data.com exibe um relacionamento hierárquico de contas com detalhes importantes das contas. Exiba relacionamentos pai-filho e informações de conta, como receita anual, propriedade e número de funcionários.

Diretrizes para adicionar registros da Hierarquia da empresa Data.com ao Salesforce

A Hierarquia da empresa Data.com pesquisa no Data.com registros da empresa Dunn & Bradstreet e exibe vínculos da empresa em uma exibição hierárquica. Em Hierarquia da empresa, você pode adicionar registros de conta no Salesforce. Confira aqui algumas diretrizes a serem seguidas ao adicionar registros do Data.com ao Salesforce a partir da Hierarquia da empresa.

Exibir Hierarquia da empresa Data.com para contas

A Hierarquia da empresa Data.com exibe um relacionamento hierárquico de contas com detalhes importantes das contas. Exiba relacionamentos pai-filho e informações de conta, como receita anual, propriedade e número de funcionários.

A Hierarquia da empresa Data.com está disponível apenas com licenças do Data.com Premium Prospector.

Para usar a Hierarquia da empresa Data.com, seu administrador deve adicionar o botão **Hierarquia da empresa** ao layout da página Conta. Consulte Configurar layouts de página para o Data.com Prospector e para o Data.com Clean.

1. Abra uma página de detalhes da conta.
2. Clique em Hierarquia da empresa Data.com.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**

Diretrizes para adicionar registros da Hierarquia da empresa Data.com ao Salesforce

A Hierarquia da empresa Data.com pesquisa no Data.com registros da empresa Dunn & Bradstreet e exibe vínculos da empresa em uma exibição hierárquica. Em Hierarquia da empresa, você pode adicionar registros de conta no Salesforce. Confira aqui algumas diretrizes a serem seguidas ao adicionar registros do Data.com ao Salesforce a partir da Hierarquia da empresa.

- Um ponto verde ( ) aparece nos resultados da procura ao lado dos registros já no Salesforce. Esses registros não podem ser adicionados novamente a menos que tenham sido excluídos do Salesforce ou que a sua organização permite duplicados.

  Dica: Se um registro já estiver no Salesforce, passe o mouse sobre o ponto verde e clique no link para ir diretamente para ele.

- Você pode adicionar somente um registro por vez a partir da Hierarquia da empresa.
- Os registros são considerados duplicados quando têm o mesmo número de ID do Data.com no campo `Chave do Data.com`. Quando um registro duplicado for adicionado, ele não será considerado em relação ao saldo de adição de registros.
- Se não for possível adicionar um registro ao Salesforce devido a erros, nós o avisaremos e forneceremos detalhes do erro em um arquivo .csv.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Diretrizes para adicionar registros do Data.com ao Salesforce

Pesquise contas, contatos e leads no Data.com. Se possui uma licença do Data.com, é possível adicionar os registros que desejar ao Salesforce. Confira aqui algumas diretrizes a serem seguidas ao adicionar registros do Data.com ao Salesforce.

- Um ponto verde ( ) aparece nos resultados da procura ao lado dos registros já no Salesforce. Esses registros não podem ser adicionados novamente a menos que tenham sido excluídos do Salesforce ou que a sua organização permite duplicados.

  Dica: Se um registro já estiver no Salesforce, passe o mouse sobre o ponto verde e clique no link para ir diretamente para ele.

- Uma marca de seleção azul ( ) é exibida nos resultados de pesquisa ao lado dos registros que você já comprou (adicionou ou exportou) do Data.com. Quando você adiciona contas ou contatos do Data.com, cada um deles é considerado em relação ao saldo de adição de registros.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Se você adicionar registros que já exportou do Data.com, os registros adicionados não serão contabilizados no seu saldo de adição de registros.

- Se o número de registros que você selecionou para adicionar *exceder* seu saldo de adição de registros, nós avisaremos você. É possível passar a adicionar a quantidade de registros que o seu saldo e outras configurações permitem.
- Independentemente do limite ou do saldo de adição de registros, não é possível selecionar manualmente mais de 1.000 registros por vez.
- Independentemente do limite ou do saldo de adição de registros, não é possível adicionar mais de 100.000 registros por vez.
- Os registros são considerados duplicados quando têm o mesmo número de ID do Data.com no campo `Chave do Data.com`. Inclui registros que foram adicionados a partir do Data.com como contatos e leads. Quando um registro duplicado for adicionado, ele *não* será considerado em relação ao saldo de adição de registros.
- Se não for possível adicionar um ou mais registros ao Salesforce devido a erros, nós o avisaremos e fornecermos detalhes do erro em um arquivo .csv.
- Se sua pesquisa produzir um grande número de resultados, você não verá dados após a página 10. Se isso acontecer, você pode refinar a pesquisa para obter os resultados que deseja. Consulte Como posso ver informações relevantes e completas nos resultados de pesquisa do Data.com?

CONSULTE TAMBÉM:

Obter novas contas, contatos e leads do Salesforce a partir do Data.com

Resolver erros de adição de registro do Data.com

Ícones de registro nos resultados de pesquisa do Data.com

Diretrizes de exportação e importação de registros do Data.com

Limitações do Data.com Prospector

Limitações do Data.com Prospector

Há algumas limitações importantes a serem levadas em conta para usuários que pesquisam e adicionam registros a partir do Data.com.

- Os subsetores sob Governo no sistema de classificação de categorias de setor do Data.com atualmente estão indisponíveis devido a limitações de mapeamento entre as categorias de setor do Data.com e o sistema SIC.
- Por padrão, cada usuário que recebe uma licença de usuário do Data.com Prospector tem um limite mensal de adição de 300 registros. Esse número pode ser ajustado dependendo do seu contrato. As adições de registros expiram à meia noite no último dia de cada mês, conforme determinado pelo fuso horário padrão da sua organização.
- Uma única licença do Data.com Prospector é atribuída toda vez que você ativa um usuário para o Data.com Prospector.
- Se a sua organização comprou apenas o Data.com Prospector, somente usuários com licenças podem limpar registros.

CONSULTE TAMBÉM:

Diretrizes para adicionar registros do Data.com ao Salesforce

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Disponível com uma licença do Data.com Clean em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Obter registros de conta e contato a partir do Data.com para uso em outros aplicativos

Use Data.com Prospector para pesquisar informações importantes sobre a empresa no D&B e milhões de contatos de crowdsourcing para localizar os registros de que sua empresa precisa. Em seguida, exporte esses registros para serem usados em outros aplicativos. Antes de começar, você deve rever algumas diretrizes importantes para a exportação e importação de registros.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

NESTA SEÇÃO:

Exportar registros de contas do Data.com

Trabalhe com registros de conta do Data.com em outros aplicativos exportando-os de seus resultados de pesquisa do Data.com.

Exportar registros de contatos do Data.com

Trabalhe com registros de contato do Data.com em outros aplicativos exportando-os de seus resultados de pesquisa do Data.com.

Diretrizes de exportação e importação de registros do Data.com

Se desejar incluir registros do Data.com em outros aplicativos, poderá exportá-los dos resultados de pesquisa na guia Data.com. Exportar registros cria um arquivo com valores separados por vírgula (.csv) que pode ser aberto no Microsoft® Excel® ou em outros aplicativos compatíveis com o formato .csv. Estas são algumas coisas a levar em conta ao exportar registros originários do Data.com.

Exportar registros de contas do Data.com

Trabalhe com registros de conta do Data.com em outros aplicativos exportando-os de seus resultados de pesquisa do Data.com.

A exportação de registros gera um arquivo com valores separados por vírgula (.csv) que pode ser aberto no Microsoft® Excel® ou em outros aplicativos que ofereçam suporte ao formato .csv.

Como fornecemos o arquivo de exportação depende:

- Do número de registros. Se exportar menos de 200 registros, você verá uma mensagem com um link para o arquivo de exportação na guia Arquivos. Se exportar 200 registros ou mais, você receberá um email com um link para o arquivo de exportação na guia Arquivos.
- Se o Chatter estiver ativado. Se não estiver, você receberá um email com o arquivo de exportação anexado.

Os campos de conta que exportamos incluem:

- `Jigsaw` (a `Chave do Data.com` da conta)
- `Nome`
- `Site da Web`
- `Telefone`
- `Rua de faturamento`
- `Cidade de faturamento`
- `BillingStateCode`
- `CEP de faturamento`
- `País de faturamento`
- `Setor`
- `Nº de funcionários`

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exportar registros de contas do Data.com:

- "Ler" em contas

- `Receita anual`
- `Propriedade`
- `Símbolo do marcador`
- `Fax`
- `FipsMsaCode` (disponível apenas no Data.com Premium Prospector)
- `Sic`
- `SicDesc`
- `NaicsCode`
- `NaicsDesc`
- `StockExchange` (disponível apenas no Data.com Premium Prospector)
- `SalesVolumeReliability` (disponível apenas no Data.com Premium Prospector)
- `EmployeesTotalReliability` (disponível apenas no Data.com Premium Prospector)
- `Data da última atualização do Data.com`
- `BillingState` (disponível apenas com listas de opções de estado e país)
- `BillingCountryCode` (disponível apenas com listas de opções de estado e país)

Pode-se exportar registros de conta do Data.com da seguinte maneira.

1. Comece com uma lista dos resultados da pesquisa de contas no Data.com.
2. Exporte todas as contas ou uma seleção.
   - Para exportar todas as contas, clique em **Exportar resultados** e selecione *`Tudo`*.
   - Para exportar as contas selecionadas, selecione as contas desejadas e clique em **Exportar resultados** e escolha *`Selecionados`*.
3. Se o número de registros que você selecionou para exportar *é igual ou inferior* ao seu saldo de registros, escolha uma destas ações:
   - Exportar todos os registros ou
   - Exportar todos os registros, com exceção dos que já estão no Salesforce ( ) ou já comprados (adicionados ou exportados) por qualquer usuário do Data.com na sua organização ( ).

   Se o número de registros que você selecionou para exportar *exceder* seu saldo de registro, nós avisaremos você. Em seguida, é possível passar à exportação da quantidade de registros que o seu saldo e outras configurações permitem, sem precisar ajustar a seleção. Ao exportar uma quantidade superior ao seu saldo, você pode:
   - Incluir registros já comprados ( ) juntamente com registros novos ou
   - Excluir todos os registros selecionados que a sua organização já possui (ou).

     Veja o exemplo a seguir.
4. Clique em **Continuar**.
   É exibida uma caixa de diálogo. Ela incluirá um link para o arquivo de exportação na guia Arquivos ou o informará que o arquivo de exportação será enviado em um email.

Exemplo: Por exemplo: você tem 50 de saldo de registros, mas seleciona 150 registros de conta para exportar. Você opta por exportar registros novos e já comprados. Trinta (30) dos registros selecionados já foram comprados pela sua organização.

Exportaremos todos os 30 registros comprados anteriormente, mais 50 dos novos registros restantes. Após a exportação, seu saldo de registros será 0.

CONSULTE TAMBÉM:

Diretrizes de exportação e importação de registros do Data.com

Campos e filtros de pesquisa de contato do Data.com

Exportar registros de contatos do Data.com

Trabalhe com registros de contato do Data.com em outros aplicativos exportando-os de seus resultados de pesquisa do Data.com.

A exportação cria um arquivo com valor separado por vírgula (.csv) que pode ser aberto no Microsoft® Excel® ou em qualquer outro aplicativo compatível com o formato .csv. Se sua organização respeita as configurações de Não entrar em contato, os registros de contato com `Não chamar` ou `Recusa de email` selecionados têm os campos `Telefone` ou `Email` em branco nos arquivos .csv.

Como fornecemos o arquivo de exportação depende:

- Do número de registros. Se exportar menos de 200 registros, você verá uma mensagem com um link para o arquivo de exportação na guia Arquivos. Se exportar 200 registros ou mais, você receberá um email com um link para o arquivo de exportação na guia Arquivos.
- Caso o Chatter esteja ativado. Se não estiver, você receberá um email com o arquivo de exportação anexado.

Os campos de contato que podem ser exportados são:

- `Jigsaw` (a `Chave do Data.com` do contato)
- `Nome`
- `Sobrenome`
- `Título`
- `Telefone`
- `Email`
- `Rua de correspondência`
- `Cidade de correspondência`
- `MailingStateCode`
- `CEP de correspondência`
- `País de correspondência`
- `Nome da conta`
- `Nº de funcionários`
- `Receita anual`
- `Departamento`
- `Setor`
- `Data da última atualização do Data.com`
- `MailingState` (disponível apenas com listas de opções de estado e país)
- `MailingCountryCode` (disponível apenas com listas de opções de estado e país)

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exportar contatos:
- "Ler" em contatos

Veja como exportar registros de contato do Data.com.

1. Comece com uma lista dos resultados da pesquisa de contatos no Data.com.
2. Exporte todos os contatos ou uma seleção.
   - Para exportar todos os contatos, clique em **Exportar resultados** e selecione `Tudo`.
   - Para exportar os contatos selecionados, selecione as contas desejadas e clique em **Exportar resultados** e escolha `Selecionados`.
3. Se o número de registros que você selecionou para exportar é igual ou inferior ao seu saldo de registros, escolha uma destas ações:
   - Exportar todos os registros ou
   - Exportar todos os registros, com exceção dos que já estão no Salesforce ( ) ou já comprados (adicionados ou exportados) por qualquer usuário do Data.com na sua organização ( ).

   Se o número de registros que você selecionou para exportar *exceder* seu saldo de registro, nós avisaremos você. Em seguida, é possível passar à exportação da quantidade de registros que o seu saldo e outras configurações permitem, sem precisar ajustar a seleção. Ao exportar uma quantidade superior ao seu saldo, você pode:
   - Incluir registros já comprados ( ) juntamente com registros novos ou
   - Excluir todos os registros selecionados que a sua organização já possui (ou).

     Veja o exemplo a seguir.
4. Clique em **Continuar**.
   É exibida uma caixa de diálogo. Ela incluirá um link para o arquivo de exportação na guia Arquivos ou informará que o arquivo de exportação será enviado em um email.

Exemplo: Por exemplo: você tem 50 de saldo de registros, mas seleciona 150 registros de contatos para exportar. Você opta por exportar registros novos e já comprados. Trinta (30) dos registros selecionados já foram comprados pela sua organização. Exportaremos todos os 30 registros comprados anteriormente, mais 50 dos novos registros restantes. Após a exportação, seu saldo de registros será 0.

CONSULTE TAMBÉM:

Diretrizes de exportação e importação de registros do Data.com

Campos e filtros de pesquisa de contato do Data.com

Diretrizes de exportação e importação de registros do Data.com

Se desejar incluir registros do Data.com em outros aplicativos, poderá exportá-los dos resultados de pesquisa na guia Data.com. Exportar registros cria um arquivo com valores separados por vírgula (.csv) que pode ser aberto no Microsoft® Excel® ou em outros aplicativos compatíveis com o formato .csv. Estas são algumas coisas a levar em conta ao exportar registros originários do Data.com.

- Um ponto verde ( ) aparece nos resultados de pesquisa ao lado dos registros *que já estão no Salesforce*. Uma marca de seleção azul ( ) aparece nos resultados da pesquisa ao lado dos registros que já foram *comprados por um usuário do Data.com na sua organização*. Esses dois tipos de registros são considerados como registros que a sua organização *já possui*.
- Se o número de registros que você selecionou para exportar *exceder* seu saldo de adição de registros, nós avisaremos você. Em seguida, na mensagem de confirmação de exportação, você pode optar por *incluir os registros já comprados*) *juntamente com novos registros* na exportação

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

ou *excluir todos os registros selecionados que a sua organização já possui* (ou) e exportar *somente registros novos*. Basta selecionar a opção que você deseja na mensagem de confirmação da exportação.

- Se você exportar contatos ou contas do Data.com *em vez de* adicioná-los ao Salesforce, cada registro exportado é descontado de seu saldo de adição de registros. Se você exportar registros que já adicionou ao Salesforce ou reexportar registros que já havia exportado, os registros exportados não serão descontados de seu saldo de adição de registros.
- Se você exportar um grupo de contatos Data.com, ainda poderá adicionar esses contatos de volta no Salesforce como contatos ou leads sem afetar o saldo de adição de registros.
- Independentemente de seu limite de adição ou do número de registros que você ainda pode adicionar, não é possível exportar mais de 100.000 registros por vez. Os registros serão exportados em lotes de 50.000. Se forem necessários dois lotes, os registros serão enviados em um arquivo .zip.
- Se sua organização respeita as configurações de Não entrar em contato, os registros de contato com `Não chamar` ou `Recusa de email` selecionados têm os campos `Telefone` ou `Email` em branco nos arquivos .csv.
- Se os valores numéricos, como números de telefone, forem cortados no arquivo .csv, altere o formato da coluna do campo no arquivo .csv para *`Geral`* ou *`Texto`*, ou abra o arquivo em um editor de texto, como o WordPad.

É possível importar uma lista de registros exportados para o Salesforce usando o Data Loader. A menos que suas preferências do Data.com sejam configuradas para permitir registros duplicados, o processo de importação verificará se há duplicatas usando o número de ID do Data.com do campo `Chave do Data.com`.

Esses registros não serão importados do Data Loader.

- Qualquer registro com o mesmo ID do Data.com (do campo `Chave do Data.com`) como outro registro dentro do arquivo .csv.
- Qualquer registro com o mesmo ID do Data.com (do campo `Chave do Data.com`) como um registro já no Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

Exportar registros de contas do Data.com

Exportar registros de contatos do Data.com

Obter os melhores resultados de pesquisa com o Data.com

O recurso de pesquisa do Data.com contém campos e filtros que facilitam a localização das contas e dos contatos de que sua empresa precisa. Use modificadores de pesquisa e um seletor de indústria para obter os melhores resultados. Em seguida, salve todas as suas pesquisas.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

NESTA SEÇÃO:

Salvar pesquisas do Data.com

Necessita executar uma pesquisa específica no Data.com periodicamente? Para localizar novos contatos para suas contas favoritas, ou novos leads para seus mercados de destino? Você pode fazer isso. Basta criar uma pesquisa e salvá-la para executá-la novamente sempre que necessário.

Entender pesquisas no Data.com

Saiba como os recursos de pesquisa do Data.com funcionam, quais campos são pesquisados e como refinar seus resultados da pesquisa usando filtros e critérios de localização. Assim, você pode facilmente encontrar os registros mais valiosos para sua empresa.

Entender modificadores de pesquisa no Data.com

Ao pesquisar contas de contatos do Data.com, você pode usar modificadores para especificar e definir melhor os resultados da pesquisa. Veja como os modificadores atuam, campo por campo.

Como o setor é determinado para registros no Data.com?

Nós usamos o código SIC (Classificação Padrão do Setor) primário para determinar o valor do campo `Setor` em cartões e registros de conta no Data.com. Usando apenas o código SIC primário nesse mapeamento de setor, podemos fornecer um valor mais consistente e preciso no campo `Setor`, gerando resultados de pesquisa mais relevantes, independentemente do sistema de classificação setorial que você use em sua consulta de pesquisa.

Seletor de setor do Data.com

Ao pesquisar contas e contatos no Data.com, use o seletor de setor para adicionar setores e subsetores aos critérios de pesquisa.

Campos do seletor de localização do Data.com

Ao pesquisar contas e contatos no Data.com, use o seletor de localização para adicionar critérios de localização a sua consulta de pesquisa.

Campos e filtros de pesquisa de contato do Data.com

O Data.com tem diversos campos de pesquisa e filtros para ajudá-lo a facilmente encontrar os contatos e leads de que sua empresa precisa.

Campos e filtros de pesquisa da conta do Data.com

O Data.com tem diversos campos de pesquisa e filtros para ajudá-lo a facilmente encontrar as contas de que sua empresa precisa.

Salvar pesquisas do Data.com

Necessita executar uma pesquisa específica no Data.com periodicamente? Para localizar novos contatos para suas contas favoritas, ou novos leads para seus mercados de destino? Você pode fazer isso. Basta criar uma pesquisa e salvá-la para executá-la novamente sempre que necessário.

Salvar uma pesquisa *não* salva uma lista estática de resultados. Isso salva os critérios e filtros definidos, para que ao executar novamente a pesquisa, você obtenha os registros correspondentes mais recentes. As pesquisas salvas são listadas à esquerda das guias de pesquisa, com a execução mais recente da pesquisa salva exibida no alto.

Sempre é possível modificar os critérios ou filtros da pesquisa após executar uma pesquisa salva. Se você salvar a pesquisa novamente, poderá renomeá-la.

1. Comece na guia do tipo de registros desejados: contatos ou contas.
2. Insira os critérios da pesquisa e filtre seus resultados, se necessário.
3. Clique em **Salvar pesquisa**.
   O nome da pesquisa salva é exibido na lista Pesquisas salvas.
4. Para executar novamente a pesquisa salva, selecione seu nome na lista Pesquisas salvas.
5. Para excluir uma pesquisa salva, clique em Excluir ( ) junto a nome da pesquisa.

Nota: Pode haver até 25 pesquisas salvas por vez.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para salvar pesquisas no Data.com:

- Nenhuma permissão necessária

CONSULTE TAMBÉM:

Entender pesquisas no Data.com

Entender pesquisas no Data.com

Saiba como os recursos de pesquisa do Data.com funcionam, quais campos são pesquisados e como refinar seus resultados da pesquisa usando filtros e critérios de localização. Assim, você pode facilmente encontrar os registros mais valiosos para sua empresa.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

É simples pesquisar o Data.com para registros CRM. Comece sua pesquisa inserindo critérios de pesquisa nos campos da guia Data.com. Também é possível usar os modificadores de pesquisa para especificar e definir melhor os resultados da pesquisa. Dependendo de suas entradas e seleções, você pode terminar com uma grande lista de contas ou contatos. Para saber quantos, verifique o cabeçalho ou rodapé da lista de resultados. Clique no link **Redefinir pesquisa** para limpar todas as suas entradas e seleções. Você verá os resultados da sua pesquisa até iniciar uma nova pesquisa ou atualizar a página do navegador.

Para procurar em contas, os resultados da procura no Data.com obtidos baseiam-se no nome da empresa, no site da empresa mãe e nos sites das subsidiárias e filiais da empresa mãe, se for o caso, de modo que seus resultados podem incluir empresas que na verdade você não procurou. Por exemplo, se quiser localizar Sun Microsystems e digitar *`Sun Microsystems`* ou *`sun.com`* no campo `Empresa ou site da Web`, os resultados também incluirão a Oracle Corporation porque a Oracle é a empresa-mãe da Sun Microsystems.

Além disso, as pesquisas de conta se baseiam nos campos `Nome da conta` e `Tradestyle`. Assim, se estiver procurando a United Parcel Services, por exemplo, você poderá procurar seu tradestyle, *`UPS`*, e ainda ver `United Parcel Services, Inc.` nos seus resultados da procura.

Quando você tem um conjunto de registros, pode refinar sua lista usando filtros, se precisar. Basta procurar as categorias de filtro no lado esquerdo da página e marcar as caixas de seleção para os filtros necessários. Algumas pesquisas geram opções de filtro que são específicas aos seus resultados. Por exemplo, se você deseja leads no setor de `Assistência médica, Farmacêutica e Biotecnologia`, especificamente `Médicos e profissionais da saúde`, a lista de filtros pode incluir `Médico`, `Quiroprático`, `Dentista` e `Gerente de escritório`. Para pesquisas que geram uma grande lista de resultados para os filtros `Título`, `Nome da empresa` e `Tipo de domínio do site da Web`, mostramos os 25 filtros com a maioria dos resultados. Para ver uma lista mais curta de filtros, refine sua pesquisa inicial.

Algumas categorias de filtro são expandidas automaticamente quando você executa uma pesquisa, mas você pode clicar nos links na parte superior do painel Filtros para expandir ou recolher todas elas. À medida que você seleciona filtros, a lista de resultados da pesquisa é atualizada automaticamente.

Por exemplo, se você procurar contatos na página de detalhes da conta IBM, a guia Data.com será aberta e inserirá automaticamente o URL da IBM, *`www.ibm.com`*, no campo `Empresa ou site da Web` na subguia Localizar contatos. A pesquisa gerará uma lista de milhares de contatos IBM no mundo. Isso é provavelmente mais do que você precise, então você pode:

- Refinar sua pesquisa inicial selecionando critérios do local (como *`Austrália`* ou *`Estados Unidos`*) ou opções da indústria (como *`Computadores e eletrônicos`* ou *`Serviços financeiros`*)
- Refine os resultados da pesquisa selecionando filtros como *`Recursos humanos`*, *`Nível C`* ou *`Gerente do programa`* ou
- Selecione *`IBM`* na categoria de filtro `Nome da empresa`.

Refinando seus critérios de pesquisa e filtrando seus resultados, você pode refinar sua listas entre mais de 30.000 contatos para 25, por exemplo, para os quais você deseja ligar ou enviar email.

CONSULTE TAMBÉM:

Campos e filtros de pesquisa de contato do Data.com

Entender modificadores de pesquisa no Data.com

Entender modificadores de pesquisa no Data.com

Ao pesquisar contas de contatos do Data.com, você pode usar modificadores para especificar e definir melhor os resultados da pesquisa. Veja como os modificadores atuam, campo por campo.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para pesquisar contas no Data.com:

- Nenhuma permissão necessária

Para pesquisar contatos no Data.com:

- Nenhuma permissão necessária

Empresa ou site da Web

- Para procurar ou excluir várias empresas, separe-as com vírgulas: **,**. Por exemplo, `salesforce.com,Apple` retorna resultados do salesforce.com e da Apple (por exemplo, Apple Computer, Inc. e Apple Inc.), ou um deles, dependendo dos dados no Data.com.
- Para procurar o nome exato de uma empresa, digite o nome entre aspas: **" "**. Por exemplo, `"Apple, Inc."` retorna somente os resultados com o nome exato da empresa Apple, Inc.
- Para excluir uma empresa dos resultados, digite um sinal de menos na frente do nome da empresa: **–**. Por exemplo, `–Oracle` retorna uma lista de resultados que exclui Oracle. Para nomes de empresa com mais de uma palavra, após o sinal de menos, digite a primeira parte do nome. Por exemplo, `–Adobe` retorna uma lista de resultados que exclui Adobe Systems.
- Você também pode usar modificadores de pesquisa misturados. Por exemplo, `salesforce, –Microsoft, "GE Healthcare"` retorna todos os resultados incluindo salesforce (por exemplo, salesforce e salesforce.com, inc.); ele exclui todos os resultados contendo Microsoft; e localiza GE Healthcare mas não localiza GE Health Care.

Título

- Para excluir um cargo, digite um sinal de menos antes do cargo: **–**. Por exemplo: –comprador.
- Para procurar um cargo específico, digite-o entre aspas: **" "**. Por exemplo: "Diretor executivo".
- Para procurar vários cargos, separe-os com vírgulas: **,**. Por exemplo: `CEO,–Dr,"diretor executivo"`.

Nome ou email

- Para pesquisar resultados para um elemento individual nesse campo — somente Nome ou somente Email — digite esse elemento seguido por dois pontos (**:**) e um espaço, e depois digite o nome ou email que você procura. Por exemplo, `Nome: Marc Benioff` retorna resultados somente com o nome Marc Benioff. `Email: marcbenioff@salesforce.com` retorna resultados com apenas o endereço de email marcbenioff@salesforce.com.
- Os modificadores não funcionarão se você não incluir "nome: " ou "email: ", e você não pode misturar nem combinar esses modificadores (por exemplo "nome: " e "email: " na mesma pesquisa).
- Para procurar vários nomes ou emails, separe-os com vírgulas: **,**.
- Para procurar títulos, nomes ou emails exatos, digite-os entre aspas: **" "**.
- Para excluir um título, nome ou email dos resultados, digite um sinal de menos antes do elemento: **–**.

Local | Cidade

- Para procurar várias cidades, separe-as com vírgulas: **,**. Por exemplo, `San Francisco, San Jose` retorna resultados para ambos, San Francisco e San Jose, ou para um dos dois, dependendo dos dados no Data.com.
- Para procurar cidades exatas, digite-as entre aspas: **" "**. Por exemplo, `"San Francisco"`, não retornará resultados para South San Francisco. Do mesmo modo, `"South San Francisco"` não retornará nenhum resultado para San Francisco.

Local | Código postal/CEP

- Para procurar vários códigos postais ou CEPs, separe-os com vírgulas: **,**. Por exemplo, *94105,94122* retorna resultados com 94105 e/ou 94122. dependendo dos dados no Data.com.
- Para excluir um código postal ou CEP dos resultados, antes do código, digite um sinal de menos: **–**. Por exemplo, *–94122* retorna uma lista de resultados que exclui 94122.

Local | Código de área

- Para procurar vários códigos de área, separe-os com vírgulas: **,**. Por exemplo, *312.708* retorna resultados com 312 e/ou 708. dependendo dos dados no Data.com.
- Para excluir um código de área dos resultados, digite um sinal de menos antes do código de área: **–**. Por exemplo, *–708* retorna uma lista de resultados que exclui 708.
- Para localizar códigos de área fora dos Estados Unidos e Canadá, adicione o DDI do país antes do DDD. Por exemplo, o DDI do Reino Unido é *44*, e o DDD de Londres é *20*, então para localizar contas ou contatos em Londres por código de área, digite *4420* no campo `Código de área`.

CONSULTE TAMBÉM:

Entender pesquisas no Data.com

Campos e filtros de pesquisa de contato do Data.com

Campos do seletor de localização do Data.com

Como o `setor` é determinado para registros no Data.com?

Nós usamos o código SIC (Classificação Padrão do Setor) primário para determinar o valor do campo `Setor` em cartões e registros de conta no Data.com. Usando apenas o código SIC primário nesse mapeamento de setor, podemos fornecer um valor mais consistente e preciso no campo `Setor`, gerando resultados de pesquisa mais relevantes, independentemente do sistema de classificação setorial que você use em sua consulta de pesquisa.

Um número limitado de contas do Data.com exibe `Data.com - Jigsaw` como o valor do campo `Origem` no respectivo cartão da conta. Como essas contas não têm um valor no código SIC, seu valor de `Setor` é determinado usando um sistema diferente. Entre em contato com o suporte ao cliente da Salesforce para obter mais detalhes.

Exemplo: Você está pesquisando o Data.com em busca de contas com um valor SIC de setor *Equipamentos periféricos de computadores*, que é mapeado para `Eletrônicos` no Data.com. Os resultados da sua pesquisa no Data.com incluirão todas as contas com um valor `Eletrônicos` no campo `Setor`. Se você usar o sistema de classificação de categorias setoriais do Data.com e selecionar o setor *Computadores e produtos eletrônicos*, que também é mapeado para `Eletrônicos`, seus resultados novamente incluirão todas as contas com o valor `Eletrônicos` no campo `Setor`.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

CONSULTE TAMBÉM:

Mapeamentos padrão de campo do Data.com para D&B do Salesforce

Seletor de setor do Data.com

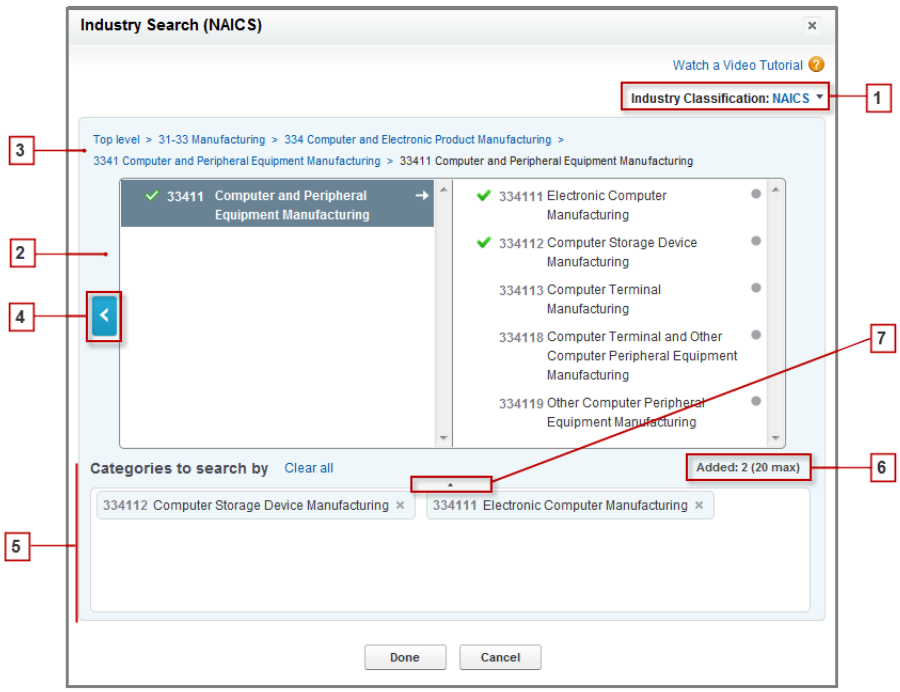
Ao pesquisar contas e contatos no Data.com, use o seletor de setor para adicionar setores e subsetores aos critérios de pesquisa.

É assim que funciona.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**



1. Selecione o sistema de classificação de setor que sua organização usa.
   - `NAICS` (North American Industry Classification System, Sistema Norte-Americano de Classificação de Setores): Usado por empresas e governos para classificar estabelecimentos comerciais norte-americanos de acordo com o tipo de atividade econômica. Esse sistema inclui 20 setores de negócios, cada um com vários níveis de subsetores. Setores e subsetores são identificados por código numérico, até seis dígitos.
   - `SIC` (Standard Industry Classification, Classificação Padrão de Setor): Usado pelo governo dos EUA para classificar estabelecimentos comerciais de acordo com o tipo de atividade econômica. Esse sistema inclui 10 setores de negócios, cada um com vários níveis de subsetores. Setores e subsetores são identificados por código numérico, até quatro dígitos.
   - `Categorias de setor do Data.com`: O sistema do Data.com para classificar estabelecimentos comerciais por setor e subsetor.

   Você pode selecionar a qualquer momento um sistema diferente de classificação de setor, mas essa ação eliminará suas seleções.

2. Use os painéis de seleção para explorar setores e seus subsetores e adicioná-los à sua pesquisa. Se um setor tiver um código de classificação numérica, ele aparecerá aqui. Quando você passa o mouse sobre o nome de um setor, terá duas opções.
   - Clique no nome do setor para exibir seus subsetores, se houver, no painel direito. Se um setor tiver subsetores disponíveis, você verá uma seta à direita do nome do setor.
   - Clique em `Adicionar` para adicionar o setor (incluindo seus subsetores) à caixa **Categorias para pesquisar** (Categorias).

   Ao clicar no nome de um setor no painel à direita, ele se move para o painel à esquerda e seus subsetores aparecem no painel à direita. Você pode continuar passando pelos níveis de setor dessa forma, adicionando setores e subsetores que deseja pesquisar. Um círculo à direita do nome de um subsetor significa que você chegou ao nível final de subsetores. Ao adicionar um setor nos seus critérios de pesquisa, ele aparecerá na caixa Categorias e todos os subsetores serão incluídos automaticamente. Você também verá uma marca de seleção verde sólida ao lado do nome. No entanto, apenas o setor aparece na caixa Categorias.

   Para remover setores da caixa Categorias, passe o mouse por cima do nome e clique em . Se um subsetor for removido do painel de seleção, o setor será removido da caixa Categorias e os subsetores remanescentes aparecerão em seu lugar. (Essa seleção parcial é indicada por uma marca de seleção verde em contorno ao lado do nome do setor.) Lembre-se que, caso você selecione alguns subsetores de um setor, mas não todos, o número de seleções na caixa Categorias diminuirá.
3. Use os links de navegação na parte superior da página para manter o registro de onde você está nos níveis de setor. Clique em qualquer link para voltar àquele nível de setor nos painéis de seleção.
4. Clique na seta **Voltar** para passar para um nível de setor acima.
5. Todos os setores e subsetores que você adicionar à pesquisa aparecerão na caixa **Categorias de pesquisa**. Você pode remover seleções individuais clicando em ao lado do nome do setor ou subsetor. Ao clicar em **Limpar todos** *todas* as suas seleções serão removidas.
6. Há um limite para o número de setores e subsetores que podem ser adicionados a uma pesquisa. Se você exceder o limite, precisará remover seleções para continuar sua pesquisa.
7. Se a caixa **Categorias de pesquisa** incluir uma lista longa de setores, poderá ser necessário clicar na seta para expandir a caixa e exibir todos.

Eis um exemplo do funcionamento do seletor de setor. John está procurando empresas que fabricam computadores. Ele decide usar NAICS e começa clicando no setor **Fabricação** para exibir seus subsetores, incluindo **Fabricação de alimentos**, **Fabricação de maquinário** e muitos outros. Ele encontra **Fabricação de computadores e produtos eletrônicos** e clica nele, o que o move para o painel à esquerda e revela seus subsetores no painel à direita. Ele continua se aprofundando nos níveis de setor, clicando pelos subsetores até encontrar o que está procurando: **Fabricação de computador e de equipamento periférico**. John clica em `Adicionar` para adicionar dois subsetores, **Fabricação de computadores eletrônicos** e **Fabricação de dispositivos de armazenamento de computador**, à caixa **Categorias de pesquisa**. Essas seleções continuam na caixa Categorias mesmo se ele navegar para outros níveis no painel de seleção e adicionar outros setores. Ao concluir a adição de setores à caixa Categorias, ele faz uma última revisão de suas seleções e clica em `Concluído` para voltar à guia Data.com para concluir sua pesquisa.

CONSULTE TAMBÉM:

Entender pesquisas no Data.com
Salvar pesquisas do Data.com

Campos do seletor de localização do Data.com

Ao pesquisar contas e contatos no Data.com, use o seletor de localização para adicionar critérios de localização a sua consulta de pesquisa.

Estes são os campos disponíveis com o seletor de localização.

Campo	Definição
`País`	O país ou países onde você deseja localizar contas ou contatos. Existem mais de 200 países disponíveis para pesquisas de conta. Há um número limitado de países disponíveis para pesquisas de contato. Para pular para um país na lista, digite as primeiras letras do país que está procurando.
`Estado`	O estado ou estados onde você deseja localizar contas ou contatos. Este campo também inclui condados, províncias e outras regiões geográficas distintas. Você deve selecionar um único país primeiro. Nem todos os países possuem estados. Para pular para um estado na lista, digite as primeiras letras do estado que está procurando.
`Cidade`	A cidade ou cidades onde você deseja localizar contas ou contatos. Você deve selecionar um único país primeiro. Se o país selecionado tiver estados disponíveis, você poderá restringir a pesquisa de cidade para incluir todos os estados disponíveis ou um estado específico. Você pode utilizar os modificadores de pesquisa nesse campo para especificar e definir melhor os resultados.
`Área metropolitana`	A área ou áreas metropolitanas onde você deseja localizar contas ou contatos. Também conhecidas como áreas estatísticas metropolitanas e micropolitanas, as áreas metropolitanas estão disponíveis apenas nos Estados Unidos. Você não pode usar uma área metropolitana em uma pesquisa com cidade ou estado. Para pular para uma área metropolitana na lista, digite as primeiras letras da área metropolitana que está procurando.
`Código postal/CEP`	O(s) código(s) postal(is) ou CEP onde você deseja localizar contas ou contatos. Você pode utilizar os modificadores de pesquisa nesse campo para especificar e definir melhor os resultados.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Campo	Definição
`Código de área`	O(s) código(s) de área onde você deseja localizar contas ou contatos. Você pode utilizar os modificadores de pesquisa nesse campo para especificar e definir melhor os resultados. Para localizar códigos de área fora dos Estados Unidos e Canadá, adicione o DDI do país antes do DDD. Por exemplo, o DDI do Reino Unido é *44*, e o DDD de Londres é *20*, então para localizar contas ou contatos em Londres por código de área, digite *4420* no campo `Código de área`. Dica: Ao usar códigos de chamada de país, você também deve selecionar um país. Isso assegurará que você está obtendo apenas os resultados que deseja.

CONSULTE TAMBÉM:

- Localizar e adicionar contas a partir do Data.com
- Localizar e adicionar contatos do Data.com a partir da guia Data.com

Campos e filtros de pesquisa de contato do Data.com

O Data.com tem diversos campos de pesquisa e filtros para ajudá-lo a facilmente encontrar os contatos e leads de que sua empresa precisa.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Campos de pesquisa de contatos do Data.com

Campo	Definição
`Empresa ou site da Web`	O nome da empresa para a qual você deseja localizar contatos ou o URL de seu site da Web. Para URLs, use o formato *`companyname.domaintype`*; por exemplo, *`universaltelco.com`*. Não insira protocolos, como *`http:`* ou *`https:`*. Você pode utilizar os modificadores de pesquisa nesse campo para especificar e definir melhor os resultados.
`Título`	O título de um contato ou contatos. Você pode utilizar os modificadores de pesquisa nesse campo para especificar e definir melhor os resultados.
`Local`	Uma lista suspensa que permite que você selecione critérios de local, como país, estado e cidade. Use o seletor de local para adicionar critérios locais à sua consulta de pesquisa.

Campo	Definição
`Setor`	A indústria ou indústrias, e quaisquer indústrias relacionadas, para as quais você deseja localizar contatos. Use o seletor de setor para incluir categorias de setor na sua consulta de pesquisa.
`Nome ou email`	O nome ou endereço de email de um contato específico. Você pode utilizar os modificadores de pesquisa nesse campo para especificar e definir melhor os resultados.

Categorias de filtros de contatos do Data.com

Categoria do filtro	Definição
`Opções`	A caixa de seleção `Mostrar registros inativos` permite que você mostre ou oculte registros inativos. Os registros de contato inativos são aqueles sinalizados no Data.com como contendo informações desatualizadas ou imprecisas. Os registros Inativos são ocultos por padrão.
`Nome da empresa`	Uma lista de empresas localizadas em seus resultados da pesquisa iniciais. Por exemplo, se você pesquisar um contato chamado *`William Chen`*, todas as empresas que possuam contatos chamados William Chen serão listadas. Para pesquisas que geram uma grande lista de resultados, mostramos os 25 filtros com a maioria dos resultados. Para ver uma lista mais curta, refine sua pesquisa inicial.
`Departamento`	Uma lista de departamentos típicos nas organizações.
`Nível`	Uma lista de níveis típicos nas organizações.
`Título`	Um conjunto de títulos localizados em seus resultados da pesquisa iniciais. Por exemplo, se você procura por contatos na indústria `Assistência médica, Farmacêutica e Biotecnologia` e na subindústria `Médicos e profissionais da saúde`, a lista de filtros de título pode incluir `Quiroprático`, `Dentista` e `Gerente de escritório`. Para pesquisas que geram uma grande lista de resultados, mostramos os 25 filtros com a maioria dos resultados. Para ver uma lista mais curta, refine sua pesquisa inicial.
`Funcionários`	Um intervalo inserido manualmente para o número de funcionários em uma organização. Os resultados são baseados no campo `Número de funcionários – Total`. Pode-se usar abreviaturas de múltiplos de milhares (*`K`* para milhares, *`M`* para milhões e *`B`* para bilhões). Por exemplo, 10K é convertido em 10.000. Deixe o campo `Mínimo` ou `Máximo` em branco para aumentar seus resultados da procura. Por exemplo, um campo `Mínimo` em branco retornará todos os valores 0 (zero) ou em branco.

Categoria do filtro	Definição
`Receita`	Um intervalo inserido manualmente para a receita anual de uma organização. Pode-se usar abreviaturas de múltiplos de milhares (*K* para milhares, *M* para milhões e *B* para bilhões). Por exemplo, 10K é convertido em 10.000. Deixe o campo `Mínimo` ou `Máximo` em branco para aumentar seus resultados da procura. Por exemplo, um campo `Mínimo` em branco retornará todos os valores 0 (zero) ou em branco.
`Tipo de local`	Uma lista de tipos de organização, como `Local único`, `Sede` e `Filial`
`Propriedade`	Uma lista de tipos de propriedade da organização, como `Pública`, `Privada` e `Governo`.
`Tipo de domínio do site da Web`	Uma lista de domínios de site da Web, como `.com`, `.org`, e assim por diante. Para pesquisas que geram uma grande lista de resultados, mostramos os 25 filtros com a maioria dos resultados. Para ver uma lista mais curta, refine sua pesquisa inicial.

CONSULTE TAMBÉM:

Entender pesquisas no Data.com

Campos e filtros de pesquisa da conta do Data.com

O Data.com tem diversos campos de pesquisa e filtros para ajudá-lo a facilmente encontrar as contas de que sua empresa precisa.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Campos de pesquisa de contas do Data.com

Campo	Definição
`Empresa ou site da Web`	O nome de uma empresa ou o URL de seu site da Web. Para URLs, use o formato *`companyname.domaintype`*; por exemplo, *`universaltelco.com`*. Não insira protocolos, como *`http:`* ou *`https:`*. Você pode utilizar os modificadores de pesquisa nesse campo para especificar e definir melhor os resultados.
`Localização`	Uma lista suspensa que permite que você selecione critérios de local, como país, estado e cidade. Use o seletor de local para adicionar critérios locais à sua consulta de pesquisa.
`Setor`	A indústria ou indústrias, e quaisquer indústrias relacionadas, para as quais você deseja localizar contas. Use o seletor de setor para incluir categorias de setor na sua consulta de pesquisa.

Categorias de filtros de contas do Data.com

Categoria do filtro	Definição
Opções	A caixa de seleção Mostrar registros inativos permite que você mostre ou oculte registros inativos. Os registros de conta inativos são aqueles sinalizados no Data.com como contendo informações desatualizadas ou imprecisas. Os registros Inativos são ocultos por padrão.
Funcionários	Um intervalo inserido manualmente para o número de funcionários em uma organização. Os resultados são baseados no campo Número de funcionários - Total. Pode-se usar abreviaturas de múltiplos de milhares (*K* para milhares, *M* para milhões e *B* para bilhões). Por exemplo, 10K é convertido em 10.000. Deixe o campo Mínimo ou Máximo em branco para aumentar seus resultados da procura. Por exemplo, um campo Mínimo em branco retornará todos os valores 0 (zero) ou em branco.
Receita	Um intervalo inserido manualmente para a receita anual de uma organização. Pode-se usar abreviaturas de múltiplos de milhares (*K* para milhares, *M* para milhões e *B* para bilhões). Por exemplo, 10K é convertido em 10.000. Deixe o campo Mínimo ou Máximo em branco para aumentar seus resultados da procura. Por exemplo, um campo Mínimo em branco retornará todos os valores 0 (zero) ou em branco.
Tipo de local	Uma lista de tipos de organização, como Local único, Sede e Filial .
Propriedade	Uma lista de tipos de propriedade da organização, como Pública, Privada e Governo.
Tipo de domínio do site da Web	Uma lista de domínios de site da Web, como .com, .org, e assim por diante. Para pesquisas que geram uma grande lista de resultados, mostramos os 25 filtros com a maioria dos resultados. Para ver uma lista mais curta, refine sua pesquisa inicial.

CONSULTE TAMBÉM:

Entender pesquisas no Data.com

Analisar rapidamente registros do Data.com antes de adicionar ou exportá-los

Antes de decidir pela adição ou exportação de um registro a partir dos resultados da pesquisa do Data.com, visualize o registro usando o cartão da conta ou o cartão do contato associado.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

NESTA SEÇÃO:

Explorar contas do Data.com a partir do cartão da conta

O cartão da conta permite visualizar um registro de conta antes de você decidir se irá ou não adicioná-lo ao Salesforce ou exportá-lo para uso em outros programas. Basta clicar no nome de qualquer conta nos seus resultados da pesquisa de contas do Data.com, e o cartão dessa conta aparece.

Explorar contatos do Data.com a partir do cartão do contato

O cartão do contato permite visualizar um registro de conta antes de você decidir ou não adicioná-lo ao Salesforce como um contato ou lead, ou exportá-lo para uso em outros programas. Basta clicar no nome de qualquer contato nos seus resultados da pesquisa de contatos do Data.com, e o cartão desse contato aparece.

Ícones de registro nos resultados de pesquisa do Data.com

Ao pesquisar o Data.com por contas e contatos, você pode ver um ou mais ícones ao lado dos registros nos resultados da pesquisa.

Explorar contas do Data.com a partir do cartão da conta

O cartão da conta permite visualizar um registro de conta antes de você decidir se irá ou não adicioná-lo ao Salesforce ou exportá-lo para uso em outros programas. Basta clicar no nome de qualquer conta nos seus resultados da pesquisa de contas do Data.com, e o cartão dessa conta aparece.

Dica: Você poderá exibir o cartão de conta para qualquer de suas contas do Salesforce que existem no Data.com. Basta fazer uma pesquisa rápida por conta na guia Data.com.

EDIÇÕES

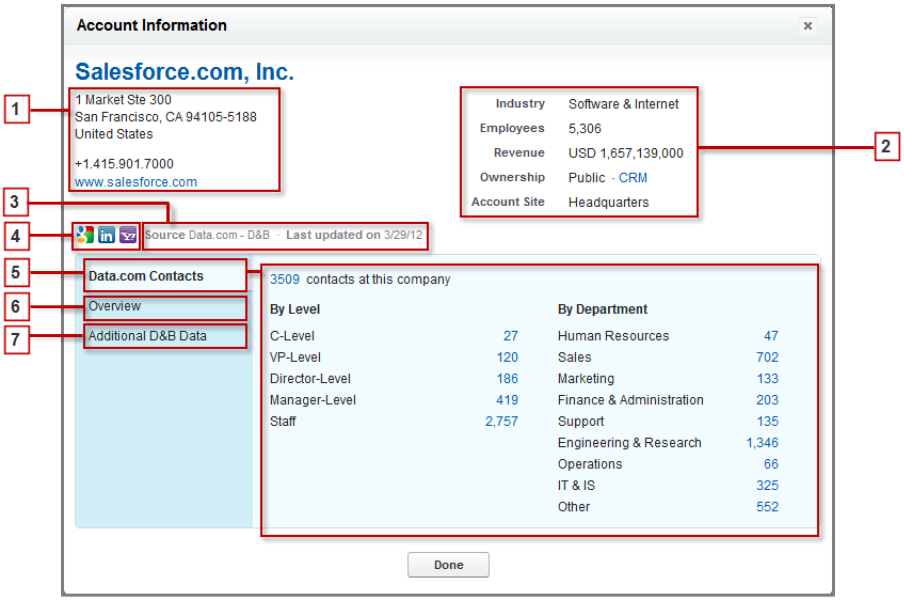
Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para pesquisar contas no Data.com:

- Nenhuma permissão necessária



Estas são suas opções:

1. Obtenha informações de endereço e telefone mais um link para o site da conta.
2. Veja os dados financeiros e demográficos da conta. O campo `Local da conta` identifica se a empresa é uma sede, uma filial ou um local único.
3. Identifique a fonte de informação da conta (D&B ou Jigsaw) e descubra quando foi a última atualização de informações da fonte.

4. Clique em um ícone para pesquisar a conta através do Google, Yahoo Finance ou LinkedIn. Se os dados da conta forem provenientes do Jigsaw, você verá um ícone para o Data.com e poderá pesquisar lá.
5. Clique na guia de Contatos do Data.com para ver a lista expandida de contatos do Data.com da conta por nível e departamento. Clique em um número para descobrir os contatos da conta nesse nível na guia Salesforce Data.com.
6. Clique na guia de Visão geral para obter uma descrição detalhada da empresa, proveniente do D&B (se houver).
7. Clique na guia Dados adicionais do D&B para exibir os campos adicionais de D&B disponíveis, incluindo `Número D-U-N-S` e `Código NAICS`.

   Nota: Só é possível ver o valor completo do `Número D-U-N-S` para uma conta (na página de comparação ou no cartão da conta) depois que a conta tiver sido adicionada ao Salesforce do Data.com ou (para registros existentes) removida com o Data.com. Até que você adicione ou remova um registro, os primeiros cinco dígitos do número são ocultados com asteriscos (*).

CONSULTE TAMBÉM:

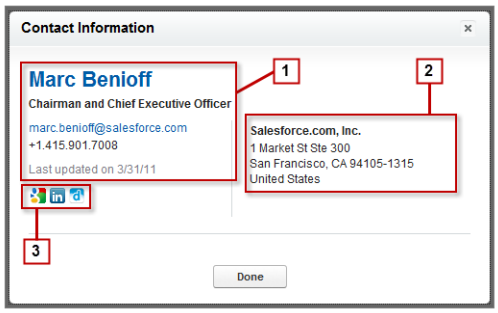
Localizar e adicionar contas a partir do Data.com

Explorar contatos do Data.com a partir do cartão do contato

O cartão do contato permite visualizar um registro de conta antes de você decidir ou não adicioná-lo ao Salesforce como um contato ou lead, ou exportá-lo para uso em outros programas. Basta clicar no nome de qualquer contato nos seus resultados da pesquisa de contatos do Data.com, e o cartão desse contato aparece.

Nota: Se sua pesquisa retornar um grande número de resultados, os cartões de contato não estarão disponíveis além da página 10. Se isso acontecer, peça que o administrador do sistema entre em contato com o Suporte ao cliente da Salesforce para ativar a exibição ilimitada.

Dica: É possível visualizar o cartão de contato de qualquer uma das contas do Salesforce que existem no Data.com. Basta fazer uma pesquisa rápida do contato na guia do Data.com.



Estas são suas opções:

1. Obter o título, o endereço, o telefone e o email do contato.
2. Obter o nome e endereço da empresa na qual o contato trabalha.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para pesquisar contatos no Data.com:

- Nenhuma permissão necessária

3. Pesquisar o contato no Google, LinkedIn ou no Data.com.

CONSULTE TAMBÉM:

Localizar e adicionar contatos do Data.com a partir da guia Data.com

Ícones de registro nos resultados de pesquisa do Data.com

Ao pesquisar o Data.com por contas e contatos, você pode ver um ou mais ícones ao lado dos registros nos resultados da pesquisa.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Ícone	Definição	Considerações
Já no Salesforce	O registro já está no Salesforce. Passe o mouse sobre o ícone e clique no link para acessar o registro do Salesforce. Qualquer uma destas condições representa um registro que já está no Salesforce • O registro foi adicionado no Salesforce a partir da guia Data.com. No processo, foi comprado do Data.com e afeta o limite de adição. • O registro foi criado manualmente no Salesforce e posteriormente foi feita a correspondência com um registro do Data.com. O registro não foi comprado do Data.com.	• Se o registro já foi adicionado, é possível exportá-lo sem afetar o limite de adição. • Se um registro já foi adicionado, não é possível adicioná-lo novamente a menos que sua organização permita duplicatas. Adicionar um registro duplicado não afeta o limite de adição. • Se o registro foi adicionado por outro usuário e você não tem permissão para exibi-lo, não conseguirá vinculá-lo a partir dos resultados da pesquisa do Data.com. Se, no entanto, sua organização permite duplicatas, você pode adicionar o registro novamente para ter acesso a ele. Adicionar o registro novamente não afeta seu limite de adição.
Já comprado	O registro já foi comprado do Data.com. Qualquer uma dessas condições representa um registro que foi comprado do Data.com. • O registro foi adicionado no Salesforce a partir da guia Data.com. No processo, foi comprado do Data.com e afeta o limite de adição. • O registro foi exportado a partir do Data.com. No processo, foi comprado do Data.com e afeta o limite de adição.	• Se o registro já foi adicionado, é possível exportá-lo sem afetar o limite de adição. • Se o registro já tiver sido exportado, você poderá adicioná-lo sem que isso afete o limite de adição. • Se um registro já foi adicionado, não é possível adicioná-lo novamente a menos que sua organização permita duplicatas. Adicionar o registro novamente não afeta seu limite de adição.
Inativo	O registro do Data.com correspondente ao registro do Salesforce foi reportado	

Ícone	Definição	Considerações
	como inativo pelo Data.com ou por um usuário em sua organização. Um registro de contato pode estar inativo se contiver informações desatualizadas ou imprecisas. Um registro de conta fica inativo se D&B o tiver marcado como fechado. Registros inativos são ocultos por padrão, mas é possível usar filtros para mostrá-los.	

CONSULTE TAMBÉM:

- Localizar e adicionar contas a partir do Data.com
- Adicionar contatos do Data.com como leads
- Obter contatos do Data.com a partir de uma conta
- Localizar e adicionar contatos do Data.com a partir da guia Data.com

Como os produtos Data.com funcionam?

Aprenda sobre o Data.com Prospector e o Data.com Clean, incluindo registros e campos da Empresa D&B.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Disponível com uma licença do Data.com Clean em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

NESTA SEÇÃO:

Resolver erros de adição de registro do Data.com

Se erros o impedirem de adicionar um ou mais registros do Data.com no Salesforce, forneceremos um arquivo do log de erros .csv para ajudá-lo a corrigir quaisquer erros de adição de registro.

Entender registros de empresa D&B

Se sua organização tiver o Data.com Premium Prospector ou o Data.com Premium Clean, os registros de conta e de lead incluirão o campo `Empresa D&B`, que é vinculado a um registro de Empresa D&B associado com mais de 70 campos adicionais da Dun & Bradstreet (D&B). Isso dá à sua organização acesso integrado ao banco de dados global de confiança da D&B, que traz informações sobre a empresa e pode ser acessado diretamente no Salesforce.

Campos de empresa D&B

As organizações com o Data.com Premium Prospector ou o Data.com Premium Clean possuem acesso ao nosso conjunto completo de dados da Dun & Bradstreet (D&B) — mais de 70 campos. Essas informações estão disponíveis em campos nos registros de Empresa D&B.

Mapeamentos padrão de campo do Data.com para D&B do Salesforce

Se usar o Data.com Premium Prospector ou o Data.com Premium Clean, você terá acesso aos registros da Empresa D&B, que incluem mais de 70 campos da Dun & Bradstreet (D&B). Vários campos de D&B também estão disponíveis em registros de contas, contatos e leads, mas têm nomes diferentes.

Perguntas frequentes de uso do Data.com

Confira as respostas a algumas perguntas frequentes sobre o Data.com para usuários.

Resolver erros de adição de registro do Data.com

Se erros o impedirem de adicionar um ou mais registros do Data.com no Salesforce, forneceremos um arquivo do log de erros .csv para ajudá-lo a corrigir quaisquer erros de adição de registro.

O modo de fornecermos o log de erro depende do que você está tentando fazer. Se você está tentando adicionar:

- Menos de 200 registros, verá uma mensagem com um link para o log de erro na guia Arquivos.
- Duzentos registros ou mais, receberá um email com um link para o log de erro na guia Arquivos.
- Qualquer quantidade de registros e *não* tiver o Chatter ativado, receberá um email com o log de erro anexado.

1. Abra o log de erro de adição de registro e revise os erros. Depois, faça um dos seguintes.
   - Se você vir erros sobre registros duplicados, não precisa fazer nada. Erros de *duplicata* significam que os registros já estão no Salesforce, de modo que não é preciso adicioná-los novamente. Se suas preferências do Data.com estiverem configuradas de modo a permitir duplicatas, o log de erro incluirá os erros de *duplicata*. Se suas preferências do Data.com permitem duplicados, mas sua organização também usa regras para evitar a criação de registros duplicados, a regra de duplicados determina se o registro duplicado é permitido ou bloqueado. Os registros que foram bloqueados pela regra de duplicados aparecem no log de erro.
   - Se você visualizar erros sobre as configurações personalizadas da sua organização, como acionadores, regras de validação ou fluxo de trabalho, informe o administrador, porque ele talvez precise corrigir essas configurações.
   - Se sua organização usa listas de opções de estado e país e você vir erros referentes a estados ou países disponíveis, notifique o administrador, que precisará adicionar o estado ou país específico na lista de opções.
   - No caso de todos os outros erros, entre em contato com o administrador do sistema, que talvez precise entrar em contato com o Suporte ao cliente da Salesforce.
2. Depois que o administrador resolver os erros, tente adicionar novamente os registros do Data.com no Salesforce.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para adicionar contas do Data.com:
- "Criar" em contas

Para adicionar contatos do Data.com:
- "Criar" em contatos

Para adicionar contatos do Data.com de uma conta
- "Ler" nas contas E "Criar" nos contatos

Para adicionar contatos do Data.com como leads
- "Criar" em leads

CONSULTE TAMBÉM:

Localizar e adicionar contas a partir do Data.com

Localizando e adicionando contatos do Data.com

Entender registros de empresa D&B

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Disponível com uma licença do Data.com Clean em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Se sua organização tiver o Data.com Premium Prospector ou o Data.com Premium Clean, os registros de conta e de lead incluirão o campo `Empresa D&B`, que é vinculado a um registro de Empresa D&B associado com mais de 70 campos adicionais da Dun & Bradstreet (D&B). Isso dá à sua organização acesso integrado ao banco de dados global de confiança da D&B, que traz informações sobre a empresa e pode ser acessado diretamente no Salesforce.

Dun & Bradstreet (D&B) é a principal fonte mundial de informações comerciais sobre negócios, permitindo que as empresas Decidam com Confiança (Decide with Confidence®) há mais de 170 anos. O banco de dados global da D&B contém a maior fonte mundial de registros de negócios e é suportado pelo DUNSRight®, processo patenteado de garantia de qualidade da D&B, garantindo que as informações da sua empresa estejam sempre completas e corretas.

Quando uma conta ou um lead é adicionado ao Salesforce do Data.com, um registro de Empresa D&B é criado e vinculado automaticamente a essa conta ou a esse lead por meio do campo `Empresa D&B`. A limpeza de uma conta ou de um lead, seja manualmente ou por meio de trabalhos automatizados, também cria um registro de Empresa D&B, se você ainda não tiver um no Salesforce. Basta clicar no link do campo `Empresa D&B` para abrir o registro da Empresa D&B correspondente e exibir o amplo conjunto de dados de D&B, incluindo um campo de `Descrição da empresa` e seções como Dados principais e Dados firmográficos. Se o registro de Empresa D&B estiver associado a uma conta, a lista relacionada Contas nos links da página volta ao registro de conta.

Por exemplo, se você adicionar um registro de conta da Starbucks a partir do Data.com, ao abrir o registro, o valor do campo `Empresa D&B` será `Starbucks Corporation`. O valor está sublinhado para identificá-lo como um link. Basta clicar no link para abrir o registro de Empresa D&B da Starbucks Corporation.

Para contas ou leads não adicionados a partir do Data.com (aqueles criados manualmente, por exemplo), se existir um registro da Empresa D&B correspondente, ele será adicionado ao Salesforce e vinculado ao registro de conta ou lead na primeira vez que o registro for limpo.

Se sua empresa também utiliza o Data.com Premium Clean, você pode usar trabalhos automatizados para atualizar seus registros de Empresa D&B.

Os registros de empresa D&B vinculados a registros de conta não são limpos juntamente com os registros de conta vinculados, mas os usuários podem atualizá-los manualmente para obter os dados mais recentes de D&B.

CONSULTE TAMBÉM:

Atualização do Data.com

Localizar e adicionar contas a partir do Data.com

Limpar manualmente os registros com o Data.com Clean

Campos de empresa D&B

As organizações com o Data.com Premium Prospector ou o Data.com Premium Clean possuem acesso ao nosso conjunto completo de dados da Dun & Bradstreet (D&B) — mais de 70 campos. Essas informações estão disponíveis em campos nos registros de Empresa D&B.

Quando uma conta ou um lead é adicionado ao Salesforce do Data.com, um registro de Empresa D&B é criado e vinculado automaticamente a essa conta ou a esse lead por meio do campo `Empresa D&B`. A limpeza de uma conta ou de um lead, seja manualmente ou por meio de trabalhos automatizados, também cria um registro de Empresa D&B, se você ainda não tiver um no Salesforce. Basta clicar no link do campo `Empresa D&B` para abrir o registro da Empresa D&B correspondente e exibir o amplo conjunto de dados de D&B, incluindo um campo de `Descrição da empresa` e seções como Dados principais e Dados firmográficos. Se o registro de Empresa D&B estiver associado a uma conta, a lista relacionada Contas nos links da página volta ao registro de conta.

Este tópico define os campos que você verá em registros de Empresa D&B.

Nota: Alguns rótulos de campo D&B são diferentes dos rótulos de campo de objeto a que estão mapeados. Por exemplo, o campo `Account Site` nos registros da conta mapeia para o campo `Location Type` no registro Empresa D&B vinculado. Para obter uma lista de mapeamentos padrão, veja Mapeamentos de campo D&B padrão do Data.com para o Salesforce. na página 145

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Disponível com uma licença do Data.com Clean em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Campo	Descrição
`Volume anual de vendas`	A receita total anual de vendas na moeda local. D&B rastreia dados para empresas comercializadas em bolsa, Máximo global, Máximo doméstico e algumas sedes. D&B não fornece esses dados para filiais.
`Indicador do volume anual de vendas`	A confiabilidade do número de Volume anual de vendas. Os valores disponíveis são *`Número real`*, *`Baixo`*, *`Estimado (para todos os registros)`*, *`Modelado (para registros fora dos EUA)`*. Um valor em branco indica que esses dados não estão disponíveis.
`Descrição da empresa`	Uma breve descrição da empresa, que pode incluir informações sobre sua história, seus produtos e serviços e sua influência em um setor em particular. Esses dados são fornecidos pela Hoover's.
`Risco de inadimplência`	A probabilidade de que a empresa pagará com atraso significativo em relação aos termos acordados. O nível de risco se baseia na Classificação de crédito comercial e vai de risco baixo a risco alto. Também conhecido como pré-seleção de marketing. Os valores disponíveis são *`Risco alto de inadimplência`*, *`Risco baixo de inadimplência`* e *`Risco moderado de inadimplência`*. D&B fornece esses dados apenas para organizações dos EUA e Canadá. **Importante:** Use essas informações somente para propósitos de pré-seleção de marketing.

Campo	Descrição
Nome comercial do máximo doméstico	O nome principal do máximo doméstico, que é a subsidiária de maior classificação, especificada por país, dentro da estrutura corporativa de uma organização.
Número D-U-N-S do máximo doméstico	O Número D-U-N-S do máximo doméstico, que é a subsidiária de maior classificação, especificada por país, dentro da estrutura corporativa de uma organização.
Número D-U-N-S	O número D-U-N-S (Data Universal Numbering System - Sistema de Numeração Universal de Dados) é um número exclusivo de nove dígitos atribuído a cada local comercial no banco de dados D&B que possui uma operação exclusiva, separada e distinta. Os números D-U-N-S são usados por setores e organizações em todo o mundo como um padrão global para identificação e rastreamento comercial.
Número de fac-símile	O número de fac-símile da empresa.
Quinto código NAICS	Um código NAICS adicional usado para classificar melhor uma organização por setor. Consulte Código NAICS principal.
Descrição do quinto NAICS	Uma descrição resumida da linha de negócios de uma organização com base em seu código NAICS correspondente. Consulte Descrição do NAICS principal.
Quinto código SIC8*	Um código SIC adicional usado para classificar melhor uma organização por setor. O tamanho máximo é de 8 caracteres.
Quinta descrição SIC8	Uma descrição resumida da linha de negócios de uma organização com base em seu código SIC correspondente. O tamanho máximo é de 80 caracteres.
Quinto código SIC	Um código SIC adicional usado para classificar melhor uma organização por setor. Consulte Código SIC principal.
Descrição do quinto SIC	Uma descrição resumida da linha de negócios de uma organização com base em seu código SIC correspondente. Consulte Descrição do SIC principal.
Quinto tradestyle	Um tradestyle adicional usado pela organização. Consulte Tradestyle principal.
Código FIPS MSA	Os códigos FIPS (Federal Information Processing Standards – Normas Federais de Processamento de Informações) e MSA (Metropolitan Statistical Area – Área Metropolitana de Estatística) identificam o local da organização. Os códigos MSA são definidos pelo US Office of Management and Budge. D&B fornece esses dados apenas para organizações dos EUA.
Descrição do Código FIPS MSA	Uma breve descrição do código FIPS MSA de uma organização. D&B fornece esses dados apenas para organizações dos EUA.

Campo	Descrição
Quarto código NAICS	Um código NAICS adicional usado para classificar melhor uma organização por setor. Consulte Código NAICS principal.
Descrição do quarto NAICS	Uma descrição resumida da linha de negócios de uma organização com base em seu código NAICS correspondente. Consulte Descrição do NAICS principal.
Quarto código SIC8*	Um código SIC adicional usado para classificar melhor uma organização por setor. O tamanho máximo é de 8 caracteres.
Quarta descrição SIC8	Uma descrição resumida da linha de negócios de uma organização com base em seu código SIC correspondente. O tamanho máximo é de 80 caracteres.
Quarto código SIC	Um código SIC adicional usado para classificar melhor uma organização por setor. Consulte Código SIC principal.
Descrição do quarto SIC	Uma descrição resumida da linha de negócios de uma organização com base em seu código SIC correspondente. Consulte Descrição do SIC principal.
Quarto tradestyle	Um tradestyle adicional usado pela organização. Consulte Tradestyle principal.
Precisão do código geográfico	A precisão das coordenadas geográficas de um local em relação a seu endereço físico. Os valores disponíveis incluem *Nível do telhado*, *Nível da rua*, *Nível do quarteirão*, *Nível da área do censo*, *Nível de endereço de correspondência*, *Nível de CEP*, *Não foi possível atribuir código geográfico*, *Coloca o endereço na cidade correta*, *Sem correspondência*, *Sem correspondência*, *Interseção de ruas*, *Local da caixa postal* e *Precisão do telhado fora dos EUA*.
Nome comercial de máximo global	Nome principal do máximo global, que é a maior entidade dentro da estrutura corporativa de uma organização e pode supervisionar filiais e subsidiárias.
Número D-U-N-S do máximo global	Número D-U-N-S do máximo global, que é a maior entidade dentro da estrutura corporativa de uma organização e pode supervisionar filiais e subsidiárias.
Importação/exportação	Identifica se uma empresa importa bens ou serviços, exporta bens ou serviços e/ou é agente de bens.
Código de chamada internacional	O código necessário para chamadas internacionais.
Latitude	As coordenadas geográficas que especificam a posição norte-sul de um ponto na superfície da Terra. Usado com a longitude para especificar um local preciso, que é então usado para avaliar a Precisão do código geográfico.

Campo	Descrição
`Estrutura legal`	Identifica a estrutura legal de uma organização. Os valores disponíveis incluem *`Cooperativa`*, *`Organização sem fins lucrativos`*, *`Órgão do governo local`*, *`Parceria de tipo desconhecido`* e *`Empresa estrangeira`*.
`Código de moeda local`	A moeda na qual o volume de vendas da empresa está expresso. A lista completa de valores se encontra na página Recursos de otimizador mantida pela D&B.
`Código ISO da moeda local`	O código usado para representar a moeda local de uma empresa. Esses dados são fornecidos pela Organização Internacional para Padronização (ISO) e se baseia nos códigos de moeda de três letras da organização. Por exemplo, USD é o código ISO do dólar americano.
`Indicador de propriedade do local`	Indica se uma empresa é proprietária ou locatária do prédio que ocupa.
`Tipo de local`	Identifica o status organizacional de uma empresa. Os valores disponíveis são *`Local único`*, *`Sede/Matriz`* e *`Filial`*.
`Longitude`	As coordenadas geográficas que especificam a posição leste-oeste de um ponto na superfície da Terra. Usado com a latitude para especificar um local preciso, que é então usado para avaliar a Precisão do código geográfico da empresa.
`Endereço de correspondência`	O endereço para o qual é enviada a correspondência da empresa. Se o endereço de correspondência for o mesmo que o endereço principal, esse campo estará em branco.
`Conjunto de segmentação de marketing`	22 perfis distintos, mutuamente exclusivos, criados como resultado da análise de grupo dos dados D&B para organizações nos EUA. Os valores disponíveis incluem *`Filiais de alta tensão do setor de seguros/serviços públicos`*, *`Empresas grandes de crescimento rápido`*, *`Gigantes com muita mão de obra`*, *`Espartanos`*, *`Main Street, EUA`*. D&B fornece esses dados apenas para organizações dos EUA.
`Indicador de propriedade por minoria`	Indica se o proprietário ou controlador de uma organização é membro de um grupo minoritário. D&B fornece esses dados apenas para organizações dos EUA.
`Número de identificação nacional`	O número de identificação usado em alguns países para registro de negócios e pagamento de impostos. Esse campo não se aplica a organizações nos EUA.
`Sistema de identificação nacional`	Identifica o tipo de número de identificação nacional usado. A lista completa de valores se encontra na página Recursos de otimizador mantida pela D&B.

Campo	Descrição
`Número de membros de família na empresa`	O número total de membros de família, no mundo, em uma organização, incluindo o máximo global, suas subsidiárias (se houver) e suas filiais (se houver).
`Número de funcionários - global`	O número total de funcionários do máximo global, que é a maior entidade dentro da estrutura corporativa de uma organização e pode supervisionar filiais e subsidiárias.
`Número de funcionários - Local`	O número de funcionários em um local especificado, como uma filial.
`Número de funcionários - Indicador de local`	A confiabilidade do número de Número de funcionários - Local. Os valores disponíveis são *`Número real`*, *`Baixo`*, *`Estimado (para todos os registros)`*, *`Modelado (para registros fora dos EUA)`*. Um valor em branco indica que esses dados não estão disponíveis.
`Número de funcionários - Total`	O número total de funcionários na empresa, incluindo todas as subsidiárias e filiais. Esses dados estão disponíveis apenas em registros que tenham o valor *`Sede`* no campo `Tipo de local`.
`Número de funcionários - indicador total`	A confiabilidade dos dados Número de funcionários - Total. Os valores disponíveis são *`Número real`*, *`Baixo`*, *`Estimado (para todos os registros)`*, *`Modelado (para registros fora dos EUA)`*. Um valor em branco indica que esses dados não estão disponíveis.
`Indicador de empresa fechada`	Indica se a empresa no endereço especificado interrompeu suas atividades.
`Indicador do tipo de propriedade`	Indica se a propriedade da empresa é pública ou privada. As subsidiárias de uma empresa pública terão o valor *`Privada`*, a menos que as próprias subsidiárias sejam comercializadas em bolsa separadamente.
`Nome comercial da empresa pai`	O nome principal da empresa pai ou sede.
`Número D-U-N-S da empresa pai`	O Número D-U-N-S da empresa pai ou sede.
`Endereço principal`	O endereço no qual a empresa está localizada fisicamente. Esse campo é `Endereço de cobrança` nos registros de conta.
`Nome comercial principal`	O nome principal ou registrado de uma empresa.
`Código NAICS principal`	O código NAICS (North American Industry Classification System, Sistema de classificação da indústria da América do Norte) de seis dígitos é um padrão usado pelas empresas e pelo governo para classificar os estabelecimentos comerciais de acordo com sua atividade econômica, para fins de coleta, análise e publicação de dados estatísticos relacionados à economia dos EUA. A lista

Campo	Descrição
	completa de valores se encontra na página Recursos de otimizador mantida pela D&B.
Descrição de NAICS principal	Uma descrição resumida da linha de negócios de uma organização com base em seu código NAICS.
Código SIC principal	O código SIC (Standard Industrial Classification, Classificação Industrial Padrão) é usado para categorizar estabelecimentos comerciais por setor. A lista completa de valores se encontra na página Recursos de otimizador mantida pela D&B.
Descrição de SIC principal	Uma descrição resumida da linha de negócios de uma organização com base em seu código SIC.
Tradestyle principal	Um nome, diferente da razão social, que uma organização pode usar em suas atividades comerciais. Semelhante a "Realiza negócios como" ou "DBA".
Funcionários do ano anterior	O número total de funcionários do ano anterior.
Receita do ano anterior	A receita anual no ano anterior.
Segundo código SIC8*	Um código SIC adicional usado para classificar melhor uma organização por setor. O tamanho máximo é de 8 caracteres.
Descrição do segundo código SIC8	Uma descrição resumida da linha de negócios de uma organização com base em seu código SIC correspondente. O tamanho máximo é de 80 caracteres.
Segundo código NAICS	Um código NAICS adicional usado para classificar melhor uma organização por setor. Consulte Código NAICS principal.
Descrição do segundo NAICS	Uma descrição resumida da linha de negócios de uma organização com base em seu código NAICS correspondente. Consulte Descrição do NAICS principal.
Segundo código SIC	Um código SIC adicional usado para classificar melhor uma organização por setor. Consulte Código SIC principal.
Descrição do segundo SIC	Uma descrição resumida da linha de negócios de uma organização com base em seu código SIC correspondente. Consulte Descrição do SIC principal.
Segundo tradestyle	Um tradestyle adicional usado pela organização. Consulte Tradestyle principal.
Sexto código NAICS	Um código NAICS adicional usado para classificar melhor uma organização por setor. Consulte Código NAICS principal.
Descrição do sexto NAICS	Uma descrição resumida da linha de negócios de uma organização com base em seu código NAICS correspondente. Consulte Descrição do NAICS principal.

Campo	Descrição
Sexto código SIC8*	Um código SIC adicional usado para classificar melhor uma organização por setor. O tamanho máximo é de 8 caracteres.
Sexta descrição SIC8	Uma descrição resumida da linha de negócios de uma organização com base em seu código SIC correspondente. O tamanho máximo é de 80 caracteres.
Sexto código SIC	Um código SIC adicional usado para classificar melhor uma organização por setor. Consulte Código SIC principal.
Descrição do sexto SIC	Uma descrição resumida da linha de negócios de uma organização com base em seu código SIC correspondente. Consulte Descrição do SIC principal.
Indicador de pequena empresa	Indica se a empresa é designada como pequena empresa, conforme definido pela Administração de Pequenas Empresas do governo dos EUA. D&B fornece esses dados apenas para organizações dos EUA.
Bolsa de valores	A bolsa correspondente para o símbolo do marcador da empresa. Por exemplo: NASDAQ ou NYSE.
Indicador de subsidiária	Indica se mais de 50% de uma empresa é de propriedade de outra organização.
Número de telefone	O número de telefone principal de uma empresa.
Terceiro código NAICS	Um código NAICS adicional usado para classificar melhor uma organização por setor. Consulte Código NAICS principal.
Descrição do terceiro NAICS	Uma descrição resumida da linha de negócios de uma organização com base em seu código NAICS correspondente. Consulte Descrição do NAICS principal.
Terceiro código SIC8*	Um código SIC adicional usado para classificar melhor uma organização por setor. O tamanho máximo é de 8 caracteres.
Terceira descrição SIC8	Uma descrição resumida da linha de negócios de uma organização com base em seu código SIC correspondente. O tamanho máximo é de 80 caracteres.
Terceiro código SIC	Um código SIC adicional usado para classificar melhor uma organização por setor. Consulte Código SIC principal.
Descrição do terceiro SIC	Uma descrição resumida da linha de negócios de uma organização com base em seu código SIC correspondente. Consulte Descrição do SIC principal.
Terceiro tradestyle	Um tradestyle adicional usado pela organização. Consulte Tradestyle principal.
Símbolo do marcador	A abreviatura usada para identificar ações públicas de uma determinada empresa. Também conhecido como símbolo de ações.

Campo	Descrição
URL	O endereço do site principal da organização.
Número de ID tributário dos EUA	O número de identificação da empresa usado pelo IRS (Internal Revenue Service, Serviço de Receita Interna) na administração das leis tributárias. Também chamado de Número de Identificação de Pagador de Impostos Federal. D&B fornece esses dados apenas para organizações dos EUA.
Indicador de propriedade por mulher	Indica se o proprietário ou controlador de mais de 50% da empresa é uma mulher. D&B fornece esses dados apenas para organizações dos EUA.
Fundada em	O ano em que a empresa foi fundada ou o ano em que a propriedade ou gerência atual assumiu o controle da empresa. Se o ano de fundação ou propriedade da empresa não estiver disponível, será usado o ano de criação do registro D&B. D&B não fornece esses dados para filiais.

*Disponível apenas com a licença do Data.com Premium Prospector.

CONSULTE TAMBÉM:

- Entender registros de empresa D&B
- Localizar e adicionar contas a partir do Data.com

Mapeamentos padrão de campo do Data.com para D&B do Salesforce

Se usar o Data.com Premium Prospector ou o Data.com Premium Clean, você terá acesso aos registros da Empresa D&B, que incluem mais de 70 campos da Dun & Bradstreet (D&B). Vários campos de D&B também estão disponíveis em registros de contas, contatos e leads, mas têm nomes diferentes.

Este tópico mostra os mapeamentos padrão entre os campos da Dunn & Bradstreet no Data.com e os campos de conta, contato e lead do Salesforce.

Os administradores do sistema podem configurar mapeamentos de campo personalizados.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Disponível com uma licença do Data.com Clean em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Contas

Campo D&B	Campo conta
Receita anual* (em dólares americanos)	Receita anual
Descrição da empresa	Descrição
Número D-U-N-S	D-U-N-S Number
Número de fac-símile	Fax
Tipo de local	Local da conta

Campo D&B	Campo conta
Endereço de correspondência	Endereço de entrega
Número de funcionários - Total	Funcionários
Indicador do tipo de propriedade	Propriedade
Endereço principal	Endereço de cobrança
Nome comercial principal	Nome da conta
Código NAICS principal	Código NAICS
Descrição de NAICS principal	Descrição NAICS
Código SIC principal	Código SIC
Descrição de SIC principal	Descrição SIC
Tradestyle principal	Nome fantasia
Número de telefone	Telefone
Símbolo do marcador	Símbolo do marcador
URL	Site da Web
Fundada em	Ano de início

Dica: Nem todos os campos da D&B são mapeados por padrão à página Conta. Para mapear mais campos do Data.com a campos de Conta, consulte Personalizar os mapeamentos do Data.com para os campos do Salesforce e leia as notas da versão mais recentes para localizar novos campos mapeáveis.

Contatos

Campo D&B	Campo contato
Endereço principal	Endereço de correspondência
Nome da empresa principal	Nome da conta

Leads

Campo D&B	Campo de lead
Receita anual* (em dólares americanos)	Receita anual
Descrição da empresa	Descrição
D-U-N-S Number	Número D-U-N-S da empresa
Número de funcionários - Total	Número de funcionários
Endereço principal	Endereço

Campo D&B	Campo de lead
Nome da empresa principal	Empresa

*Os campos da D&B que determinam a receita anual não são acessíveis nos registros de Empresa D&B. Eles são usados apenas para preencher o campo `Receita anual` nas contas e leads.

CONSULTE TAMBÉM:

- Como o setor é determinado para registros no Data.com?

Perguntas frequentes de uso do Data.com

Confira as respostas a algumas perguntas frequentes sobre o Data.com para usuários.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Disponível com uma licença do Data.com Clean em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

NESTA SEÇÃO:

- Como posso ver informações relevantes e completas nos resultados de pesquisa do Data.com?
- Que tipo de usuário do Data.com eu sou?
- Como posso melhorar meus resultados de pesquisa do Data.com?
- Por que, nos resultados da procura em Data.com, aparecem empresas que eu não procurei?
- Qual é o limite de registros do Data.com que eu posso adicionar ao Salesforce?
- Ao adicionar registros de CRM do Data.com, como posso saber quais campos têm dados do Data.com?
- O que significa o valor do campo Local da conta em um registro de Conta?
- Por que o campo Propriedade tem o valor Privado para empresas que eu sei que são públicas?
- Há uma discrepância entre os números nos campos Funcionários e Contatos em um registro de Conta. Por quê?
- Eu uso o Data.com e estou vendo os campos Funcionário e Receita em branco ou com um valor zero (0). Por quê?
- Por que alguns leads têm um valor em branco ou 0 (zero) nos campos Receita anual e Número de funcionários após eu usar o recurso preenchimento automático do Data.com Clean?
- Quando eu uso o filtro Funcionários ou Receita para refinar minha conta ou entrar em contato com os resultados da procura, obtenho muito menos resultados do que esperava. Por quê?
- Por que alguns registros de conta e de Empresa D&B possuem Números D-U-N-S idênticos?
- Qual é a diferença entre os campos Local da conta e Tipo de local?
- Por que eu recebi esta mensagem: Você tem acesso limitado aos dados; portanto, não pode limpar totalmente este registro?
- Por que eu recebi esta mensagem: Não é possível atualizar esse registro por você tem acesso limitado aos dados, conforme definido pelo seu administrador?

CONSULTE TAMBÉM:

- Entender pesquisas no Data.com

Como posso ver informações relevantes e completas nos resultados de pesquisa do Data.com?

Nós limitamos o número de detalhes disponíveis nos resultados da pesquisa que excedam dez páginas com o objetivo de garantir a segurança dos dados.

Para ver informações relevantes e completas sobre contas nos resultados de pesquisa:

- Limite sua pesquisa usando os filtros de pesquisa no lado esquerdo da página. A filtragem de resultados que não são o foco da sua pesquisa reduz e direciona os resultados. Por exemplo, selecionar contas em nível de direção no departamento de vendas de uma empresa reduz os resultados de 50 para 4 páginas e mostra apenas as contas que você está procurando.
- Classifique os resultados para que o alvo da sua pesquisa apareça nas primeiras páginas. Por exemplo, a classificação pela coluna Atualizado faz com que as contas atualizadas mais recentemente sejam exibidas primeiro.

Depois de identificar as contas que você está procurando, adquira as contas adicionando-as ou exportando-as para o Salesforce a partir do Data.com. Você verá todos os detalhes das contas e contatos adquiridos e adicionados à sua organização.

Que tipo de usuário do Data.com eu sou?

É fácil descobrir. Em suas configurações pessoais, insira *Detalhes avançados do usuário* na caixa Busca rápida e selecione **Detalhes avançados do usuário**. Nenhum resultado? Insira *Informações pessoais* na caixa Busca rápida e selecione **Informações pessoais**.O campo Tipo de usuário do Data.com o identifica como um Usuário do Data.com ou Usuário de lista do Data.com. Se o campo estiver vazio, você não possui uma licença de usuário do Data.com.

Para uma definição rápida do seu tipo de usuário do Data.com, clique no ícone de informação (i) ao lado do campo.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas frequentes de uso do Data.com

Como posso melhorar meus resultados de pesquisa do Data.com?

É fácil. Basta usar modificadores de pesquisa. Para ver exemplos, clique no ícone de informações (i) acima de cada campo de pesquisa do Data.com. Também é útil salvar pesquisas que você usa frequentemente.

CONSULTE TAMBÉM:

Entender pesquisas no Data.com

Por que, nos resultados da procura em Data.com, aparecem empresas que eu não procurei?

Para procurar em contas, os resultados da procura no Data.com obtidos baseiam-se no nome da empresa, no site da empresa mãe e nos sites das subsidiárias e filiais da empresa mãe, se for o caso, de modo que seus resultados podem incluir empresas que na verdade você não procurou. Por exemplo, se quiser localizar Sun Microsystems e digitar *Sun Microsystems* ou *sun.com* no campo Empresa ou site da Web, os resultados também incluirão a Oracle Corporation porque a Oracle é a empresa-mãe da Sun Microsystems.

CONSULTE TAMBÉM:

Entender pesquisas no Data.com

Perguntas frequentes de uso do Data.com

Qual é o limite de registros do Data.com que eu posso adicionar ao Salesforce?

Em Configuração, insira *Usuários* na caixa Busca rápida e selecione **Usuários do Prospector**. Na seção Usuários do Data.com, localize o seu nome e veja qual é o seu limite mensal e quantos registros você já adicionou ou exportou durante o mês. O administrador configura a alocação mensal, que expira ao final de cada mês, independentemente de você ter atingido o limite ou não.

Se você é um Usuário de lista do Data.com, o seu nome também aparece na seção Usuário de lista do Data.com da página. Depois de usar suas adições mensais de registros, irá compartilhar adições de registros de um conjunto com todos os outros Usuários de lista da sua organização. O conjunto da sua organização tem um limite, portanto, se um Usuário da lista do Data.com atingir o limite, outros Usuários de lista do Data.com não poderão adicionar registros. Os grupos de lista expiram um ano após a compra.

Se a adição de um conjunto de registros faz com que você exceda seu limite, aparece uma mensagem informando quantas adições você ainda possui. Se ainda precisar adicionar mais registros, entre em contato com o administrador.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas frequentes de uso do Data.com

Ao adicionar registros de CRM do Data.com, como posso saber quais campos têm dados do Data.com?

Verifique os tópicos de ajuda que definem os campos dos registros. Todos os campos ativados para os dados de Data.com estão identificados.

- Campos da conta
- Campos de contato
- Campos de lead

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas frequentes de uso do Data.com

O que significa o valor do campo **Local da conta** em um registro de Conta?

Sede/Pai indica que a empresa é uma entidade legal sem outros locais.

Local único indica que a empresa é uma sede sem outros locais e pode ou não ser uma entidade jurídica distinta.

Filial indica que a empresa não é uma entidade distinta. Em vez disso, uma filial é uma localização da sede ou empresa-mãe.

CONSULTE TAMBÉM:

Qual é a diferença entre os campos Local da conta e Tipo de local?

Perguntas frequentes de uso do Data.com

Por que o campo **Propriedade** tem o valor **Privado** para empresas que eu sei que são públicas?

A Dun & Bradstreet (D&B), que fornece esses dados, somente rastreia informações de propriedade para sedes ou matrizes. Se uma sede ou matriz tiver subsidiárias, como filiais, essas subsidiárias terão o valor Privado, a menos que elas sejam negociadas em bolsa separadamente. O valor também será Privado se o tipo de propriedade for desconhecido.

CONSULTE TAMBÉM:

O que significa o valor do campo Local da conta em um registro de Conta?

Perguntas frequentes de uso do Data.com

Há uma discrepância entre os números nos campos **Funcionários** e **Contatos** em um registro de Conta. Por quê?

Há vários motivos possíveis.

- O número de funcionários está disponível apenas em registros que têm o valor `Sede` no campo `Local da conta`. Isso significa que uma filial pode ter o valor zero no campo `Funcionários` mesmo tendo alguns contatos.
- O campo `Funcionários` nos registros de Conta mostra o número total de funcionários em uma empresa, incluindo todas as subsidiárias e filiais. O número de contatos, no entanto, inclui apenas os contatos daquele local específico. Portanto, uma sede que possui 5.000 funcionários em todos os seus locais pode ter apenas 3.000 contatos na sede.
- Os totais de *Funcionário* vêm de Dun & Bradstreet (D&B) e geralmente *não* incluem os funcionários temporários. Os totais de *Contato* e dados relacionados vêm da comunidade do Data.com e geralmente *incluem* funcionários temporários, desde que tenham um endereço de email válido da empresa.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas frequentes de uso do Data.com

Eu uso o Data.com e estou vendo os campos Funcionário e Receita em branco ou com um valor zero (0). Por quê?

A Dun & Bradstreet (D&B) coleta dados de receita apenas de sedes e locais únicos. Portanto, registros associados com locais de filiais não terão um valor no campo `Receita anual` em registros de conta e leads ou no campo `Volume anual de vendas` nos registros de Empresa D&B.

De modo similar, a D&B nem sempre têm contagens de funcionários confirmadas para filial e locais únicos. Então, talvez não haja um valor para o campo `Número de funcionários` em registros de lead, o campo `Funcionário` em registros de conta ou o campo `Número de funcionários - Total` nos registros de Empresa D&B.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas frequentes de uso do Data.com

Por que alguns leads têm um valor em branco ou 0 (zero) nos campos **Receita anual** e **Número de funcionários** após eu usar o recurso preenchimento automático do Data.com Clean?

O Data.com Clean melhorou sua correspondência com base em localização e, em resultado disso, os contatos agora são associados com sua localização real e não com a localização da sede da organização. Visto que a Dun & Bradstreet (D&B) coleta apenas dados de receita para os locais de sede, os leads associados a uma localização de filial ou local único não terão um valor no campo `Receita anual`. De modo similar, a D&B nem sempre têm contagens de funcionários confirmadas para filial e locais únicos. Então, talvez não haja um valor para o campo `Número de funcionários` em registros de lead.

Se quiser mapear as receitas e os dados dos funcionários a partir do local da sede para registros de filial ou de local único, entre em contato com o administrador do Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas frequentes de uso do Data.com

Quando eu uso o filtro Funcionários ou Receita para refinar minha conta ou entrar em contato com os resultados da procura, obtenho muito menos resultados do que esperava. Por quê?

A Dun & Bradstreet (D&B) não coleta dados de receitas para locais de filiais e nem sempre têm contagens de funcionários confirmadas para filiais ou locais únicos. Portanto, se você inserir *1* como faixa mínima no filtro Receita, os resultados da sua pesquisa excluirão todos os registros com valor de Receita zero (0). De modo similar, se você inserir *0* como faixa mínima no filtro Receita, os resultados da sua pesquisa excluirão todos os registros com valor de Receita em branco O filtro Funcionário funciona da mesma maneira.

Se você quiser que todos os registros com valor de Receita ou Funcionário igual a zero (0) ou em branco sejam incluídos em seus resultados de pesquisa filtrados, não se esqueça de deixar o campo `Min` em branco.

CONSULTE TAMBÉM:

- O que significa o valor do campo Local da conta em um registro de Conta?
- Campos e filtros de pesquisa de contato do Data.com
- Perguntas frequentes de uso do Data.com

Por que alguns registros de conta e de Empresa D&B possuem Números D-U-N-S idênticos?

Se uma empresa opera apenas em um único país, seu Máximo global (maior entidade dentro da organização) e Máximo doméstico (maior entidade dentro da organização em um país) são a mesma entidade, e portanto os valores dos campos `Número D-U-N-S` são iguais. Para definições de todos os campos D&B, consulte Campos de Empresa D&B.

CONSULTE TAMBÉM:

- Perguntas frequentes de uso do Data.com

Qual é a diferença entre os campos **`Local da conta`** e **`Tipo de local`**?

`Local da conta` é o campo que se encontra em registros de conta e no cartão da conta no Data.com. `Tipo de local` é o campo que se encontra em registros de Empresa D&B. (Os registros de Empresa D&B estão disponíveis para organizações que compraram o Data.com Premium Prospector.) Ambos os campos contêm os mesmos valores: `Local único`, `Sede` e `Filial`.

CONSULTE TAMBÉM:

- Perguntas frequentes de uso do Data.com
- Entender registros de empresa D&B

Por que eu recebi esta mensagem: **`Você tem acesso limitado aos dados; portanto, não pode limpar totalmente este registro`**?

Se não for possível editar um ou mais campos em um registro de conta, contato ou lead, você verá essa mensagem quando usar o Data.com Clean para limpar manualmente o registro. Ainda será possível limpar os campos editáveis.

Peça que seu administrador garanta que você possa editar os campos do Salesforce afetados ao limpar registros, incluindo campos D&B. O modo como seu administrador faz isso depende de qual edição do Salesforce é usada pela sua empresa.

- Para Edições Contact Manager, Group e Professional, verifique se os campos estão no layout de página apropriado.

- Para edições Enterprise, Performance e Unlimited, verifique se a segurança no nível do campo está definida como `Visível` para os campos.

CONSULTE TAMBÉM:

Quais campos do Salesforce são afetados pelo Data.com Clean?

Perguntas frequentes de uso do Data.com

Por que eu recebi esta mensagem: **`Não é possível atualizar esse registro por você tem acesso limitado aos dados, conforme definido pelo seu administrador`**?

Se não tiver acesso adequado ao objeto `Empresa D&B`, você verá essa mensagem quando usar o Data.com Clean para atualizar manualmente uma conta.

Peça ao seu administrador para verificar se você tem acesso de leitura ao objeto `Empresa D&B`.

Mantenha seus registros de CRM do Salesforce atualizados com o Data.com Clean

Utilize valiosas informações sobre a empresa, provenientes da D&B e milhões de contatos de crowdsourcing, para garantir que seus registros do Salesforce estejam completos e atualizados. É possível limpar manualmente seus registros na página de detalhes do registro ou em uma exibição de lista, ou ainda usando o Data.com Clean para executar trabalhos automatizados que analisam e atualizam todas as contas, contatos e leads.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Disponível com uma licença do Data.com Clean em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

NESTA SEÇÃO:

Limpar manualmente os registros com o Data.com Clean

Use o Data.com Clean para atualizar manualmente seus registros de conta, contato e lead. A limpeza manual permite aos usuários comparar um único registro do Salesforce lado a lado com seu registro correspondente do Data.com e atualizar o registro do Salesforce campo a campo.

Limpar uma lista de registros do Salesforce com o Data.com Clean

Com o Data.com Clean, você pode selecionar registros de conta, contato e lead em uma lista e limpá-los todos de uma vez. É necessário ter uma licença do Data.com Clean para limpar registros de uma lista.

Atualizar os registros de empresa D&B

Se a sua organização não usa trabalhos de limpeza do Data.com para atualizar registros de Empresa D&B, você pode atualizar os registros manualmente para obter os dados mais recentes de D&B. Os registros de empresa D&B estão disponíveis em organizações que usam o Data.com Premium Prospector ou o Data.com Premium Clean.

Quais campos do Salesforce são afetados pelo Data.com Clean?

Status do Data.com Clean

Se você usa o Data.com Prospector ou o Data.com Clean, seus registros de contas, contatos e leads do Salesforce têm um campo `Status de limpeza` que indica o status de limpeza dos registros em comparação com o Data.com.

O que o status de limpeza do Data.com me informa sobre um registro?

O campo `Status de limpeza` em registros de conta, contato e lead indica o nível de comparação dos dados do registro com os dados do Data.com. Se você clicar no ícone ao lado do status, obterá mais detalhes, além de opções para atualizar o status. Dependendo do status, você também pode atualizar alguns registros direto no campo `Status de atualização`.

Saiba mais sobre como limpar registros com o Data.com Clean

Quando você limpa um registro, está comparando seus dados do Salesforce com as informações no Data.com. Existem diversos conceitos importantes a serem compreendidos sobre esse processo, incluindo como selecionar registros correspondentes e como marcar registros do Data.com como errados.

Adicionar manualmente informações a uma conta, contato ou lead individual

Se precisar testar se as regras de atualização do Data.com estão funcionando, você pode adicionar manualmente informações a um registro individual do Salesforce.

Limpar manualmente os registros com o Data.com Clean

Use o Data.com Clean para atualizar manualmente seus registros de conta, contato e lead. A limpeza manual permite aos usuários comparar um único registro do Salesforce lado a lado com seu registro correspondente do Data.com e atualizar o registro do Salesforce campo a campo.

O Data.com Clean oferece várias maneiras de limpar registros. Os usuários podem limpar registros individuais manualmente ou limpar grupos de registro a partir de uma exibição de lista. Sua organização também pode limpar lotes de registros usando trabalhos automatizados do Clean. A limpeza manual funciona para *todos* os registros de conta, contato e lead aos quais você tem acesso no Salesforce, e não apenas para aqueles adicionados anteriormente do Data.com. A limpeza manual está disponível a organizações que tenham adquirido o Data.com Clean e a qualquer usuário do Salesforce com licença do Data.com Prospector.

Nota: Se você limpar seus registros de conta com o Data.com Prospector ou com o Data.com Clean, o Data.com irá converter outras moedas em dólares americanos todo mês, o que pode fazer com que os valores do campo `Receita anual` sejam alterados. No caso de organizações que usam outras moedas que não sejam dólares, ignoramos o campo `Receita anual` ao determinar o status limpo do registro (assim, o valor do campo `Status de limpeza` não muda). Também removemos o valor do campo `Receita anual` de registros de conta e da página de comparação da atualização.

1. Abra o registro e verifique seu campo `Status de limpeza`. Mesmo que o status seja `Sincronizado`, você pode limpar manualmente o registro. E se sua organização usa o serviço de correspondência DUNSRight da D&B, talvez seja possível fazer a correspondência do seu registro com outro diferente no Data.com.

   Dica: A partir do campo `Status de limpeza`, também é possível obter informações adicionais de status (como os campos que têm dados diferentes no Data.com) e depois limpar o registro. Basta clicar no ícone de status ( ) e o pop-up irá guiá-lo.

2. Clique em **Limpar** para abrir a página de comparação e comparar o registro do Salesforce com o do Data.com.
3. Compare os dois registros lado a lado. Você verá uma marca de verificação ao lado de qualquer valor de campo do Data.com que corresponda a um valor no seu registro do Salesforce.
4. Marque a caixa de seleção ao lado de qualquer valor do Data.com que deseja aceitar.
5. Se você usa a correspondência DUNSRight e quer procurar uma correspondência diferente do Data.com, clique em **Correspondência incorreta?**
6. Clique em **Salvar** quando você achar que o registro esteja preciso, mesmo que você não aceite dados do Data.com.
   O campo `Status de atualização` reflete o status atual do registro e o carimbo de data/hora é atualizado para refletir sua atividade.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Disponível com uma licença do Data.com Clean em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para atualizar registros de conta:
- "Editar" em contas

Para atualizar registros de contato:
- "Editar" em contatos

Para atualizar registros de lead:
- "Editar" em leads

Nota: Se você clicar em **Cancelar**, seus dados do registro do Salesforce não serão atualizados, mas se o Data.com encontrar uma correspondência melhor para o registro, os valores nos campos `Status de atualização` e `Chave do Data.com` poderão mudar. Esses dois campos sempre refletem a melhor correspondência do Data.com no processo de limpeza mais recente, independentemente do método utilizado para limpar o registro.

Se sua organização usa o Data.com Premium Clean ou o Data.com Premium Prospector e você tiver limpado manualmente um registro de conta ou lead que ainda não tem um registro da Empresa D&B associado a ele, o Salesforce criará um registro desses (se disponível) e o vinculará ao registro de conta ou lead ao clicar em **Salvar**. Na próxima vez que você abrir a página de comparação, o registro associado será identificado por seu Número D-U-N-S no campo `Registro de empresa D&B associado`.

CONSULTE TAMBÉM:

- Comparar dados do Salesforce e do Data.com rapidamente
- Status do Data.com Clean
- Atualizar os registros de empresa D&B
- Quais campos do Salesforce são afetados pelo Data.com Clean?

Limpar uma lista de registros do Salesforce com o Data.com Clean

PERMISSÕES DO USUÁRIO	
Para atualizar registros de conta:	"Editar" em contas
Para atualizar registros de contato:	"Editar" em contatos
Para atualizar registros de lead:	"Editar" em leads
Para criar modos de exibição de lista personalizados:	"Ler" no tipo de registro incluído na lista
Para criar, editar ou excluir modos de exibição de lista pública:	"Gerenciar modos de exibição de lista pública"

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Clean em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Com o Data.com Clean, você pode selecionar registros de conta, contato e lead em uma lista e limpá-los todos de uma vez. É necessário ter uma licença do Data.com Clean para limpar registros de uma lista.

O Data.com Clean oferece várias maneiras de limpar registros. Os usuários podem limpar registros individuais manualmente ou limpar grupos de registro a partir de uma exibição de lista. Sua organização também pode limpar lotes de registros usando trabalhos automatizados do Clean.

Limpar a partir de uma lista funciona para todos os registros de conta, contato e lead aos quais você tem acesso no Salesforce, e não apenas para aqueles que você adicionou anteriormente a partir do Data.com. Ao clicar nas guias Contas, Contatos ou Leads, é possível selecionar um modo de exibição para ver uma lista dos registros que você está autorizado a ver. Os resultados que você verá são chamados de *modo de exibição de lista*. A partir do modo de exibição de lista, basta selecionar os registros que você deseja limpar e o Data.com Clean fará o resto.

Nota: Se você estiver limpando registros a partir de um modo de exibição de lista padrão, certifique-se de que o administrador do sistema tenha acrescentado o campo `Status de limpeza` ao modo de exibição. Se estiver limpando registros a partir de um modo de exibição de lista personalizado que você mesmo criou, precisará adicionar o campo `Status de limpeza`. Se usar o Data.com Social Key juntamente com Contas sociais e Contatos, você ou o administrador também pode adicionar os campos das redes sociais aplicáveis (LinkedIn, Twitter ou Facebook) aos seus modos de exibição de contato.

1. Clique na guia (Contas, Contatos ou Leads) para o objeto cujos registros você deseja limpar de sua lista.
2. Selecione uma exibição na lista suspensa e clique em **Editar**.
3. A partir da lista, selecione os registros que deseja limpar e clique em **Limpar**.
4. Escolha uma das seguintes opções do Clean.
   - `Atualizar status de limpeza` atualizará o campo `Status de limpeza` de cada registro. Se você usar a Social Key, apelidos sociais serão adicionados ao registro, se estiverem disponíveis.
   - `Atualizar status de limpeza e preencher campos em branco` atualizará o campo `Status de limpeza` de cada registro e preencherá os campos em branco com dados do Data.com. Se você usar a Social Key, apelidos sociais serão adicionados ao registro, se estiverem disponíveis.
5. Clique em **Atualizar**.
   Nós forneceremos uma mensagem de confirmação dizendo quantos registros tiveram correspondências, foram atualizados e se ocorreram erros. Se sua organização usa o Social Key com contatos e leads, também lhe informaremos se podemos fornecer comandos sociais.
6. Revise as alterações nos seus registros.
   Se você tiver selecionado a opção de atualizar apenas o campo `Status de limpeza` e encontrar registros com um status de limpeza `Diferente`, poderá limpar manualmente cada registro de sua página de detalhes.

CONSULTE TAMBÉM:

Status do Data.com Clean

Quais campos do Salesforce são afetados pelo Data.com Clean?

Atualizar os registros de empresa D&B

Se a sua organização não usa trabalhos de limpeza do Data.com para atualizar registros de Empresa D&B, você pode atualizar os registros manualmente para obter os dados mais recentes de D&B. Os registros de empresa D&B estão disponíveis em organizações que usam o Data.com Premium Prospector ou o Data.com Premium Clean.

1. Abra o registro de empresa D&B que você deseja atualizar. É possível fazer isso a partir do link no campo `Empresa D&B` no registro da conta ou da exibição de lista Empresas D&B.
2. Clique em **Atualizar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Campos de empresa D&B

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Disponível com uma licença do Data.com Clean em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para atualizar os registros de empresa D&B:

- "Editar" em contas

Quais campos do Salesforce são afetados pelo Data.com Clean?

Nota:

- Esses campos podem ser diferentes caso sua organização utilize mapeamentos de campo do Data.com para o Salesforce.
- Se não for possível editar um ou mais campos em um registro de conta, contato ou lead, você receberá uma destas mensagens: `Você tem acesso limitado aos dados, portanto, não é possível limpar totalmente este registro` ou `Você tem limitado acesso aos campos da conta, portanto, não é possível atualizar todos os campos mostrados aqui`. Se isso acontecer, peça ajuda ao seu administrador.

Quando você usa o Data.com Clean para limpar um registro do Salesforce, manualmente ou com trabalhos automatizados, os campos do registro são atualizados com dados do Data.com. Veja uma lista dos campos que são atualizados.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Disponível com uma licença do Data.com Clean em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Campos da conta

`Nome da conta`	`Código NAICS`
`Local da conta`	`Descrição NAICS`
`Receita anual`	`Propriedade`

Endereço de cobrança	Telefone
Status de limpeza	Código SIC
Empresa D&B (somente Premium Prospector e Clean)	Descrição SIC
Chave do Data.com	Endereço de entrega
Número D-U-N-S	Símbolo do marcador
Descrição	Nome fantasia
Funcionários	Site da Web
Fax	Fundada em
Setor	

Campos do contato

Status de limpeza	Endereço de correspondência
Chave do Data.com	Telefone
Email	Título
Nome	

Campos de lead

Endereço	Email
Receita anual	Setor
Status de limpeza	Nome
Empresa	Número de funcionários
Número D-U-N-S da empresa	Telefone
Empresa D&B (somente Premium Prospector e Clean)	Título
Chave do Data.com	

CONSULTE TAMBÉM:

Por que eu recebi esta mensagem: Você tem acesso limitado aos dados; portanto, não pode limpar totalmente este registro?

Limpar manualmente os registros com o Data.com Clean

Status do Data.com Clean

Se você usa o Data.com Prospector ou o Data.com Clean, seus registros de contas, contatos e leads do Salesforce têm um campo `Status de limpeza` que indica o status de limpeza dos registros em comparação com o Data.com.

Status de atualização	Definição	Valor de API	Notas
`Não comparado`	A versão atual do registro do Salesforce não foi comparada com o Data.com. Esse status pode ocorrer porque: • O registro foi *criado manualmente* no Salesforce (e não *adicionado do Data.com*) e não foi comparado com o Data.com. • O registro do Salesforce foi comparado anteriormente com o Data.com, mas depois foi editado por um usuário e não foi comparado novamente. • O registro do Salesforce foi comparado anteriormente com o Data.com, mas depois foi atualizado por um fluxo de trabalho ou outro processo automatizado (como a conversão de leads) e não foi comparado com o Data.com novamente. • Os campos do Data.com são mapeados para campos do Salesforce e um (ou mais) campo recém-mapeado do Data.com não tem nenhum valor.	`Pendente`	Os registros adicionados do Data.com sempre estão `Sincronizado` até que os dados mudem em um ou ambos os registros. Depois que você limpa o registro e uma correspondência é encontrada no Data.com, o `Status de limpeza` do registro muda para `Revisado` até que uma destas condições seja preenchida. • Os dois registros sejam idênticos (status `Sincronizado`). • O registro seja atualizado no Salesforce ou Data.com (status `Diferente`). • O registro fica inativo no Data.com (status `Inativo`).
`Sincronizado`	Na última vez em que o registro do Salesforce foi comparado com o do Data.com, eles eram idênticos. Os registros com status	`Correspondência`	Os registros com status `Sincronizado` são considerados limpos, mas você pode repetir o processo de limpeza.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Disponível com uma licença do Data.com Clean em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Status de atualização	Definição	Valor de API	Notas
	`Sincronizado` são considerados atualizados.		Clique no ícone no campo `Status de atualização` e verifique a data/hora para ver quando foi a última comparação.
`Revisado`	Na última vez em que o registro do Salesforce foi comparado com o do Data.com, o usuário que os comparou: • Manteve um ou mais valores do registro do Salesforce. • Talvez tenha indicado também um valor de campo como *`errado`* para o Data.com. • Marcou um registro como *`Inativo`*. ou • Seus trabalhos de limpeza são configurados para sobrescrever valores de um campo ou mais, e um valor ou mais foi sobrescrito durante o trabalho mais recente.	`Confirmado`	Os registros com status `Revisado` são considerados atualizados, mas você pode repetir o processo de atualização. Depois que você limpa o registro e uma correspondência é encontrada no Data.com, o `Status de limpeza` do registro permanece como `Revisado` até que uma destas condições seja preenchida. • Os dois registros sejam idênticos (status `Sincronizado`). • O registro seja atualizado no Salesforce ou Data.com (status `Diferente`). • O registro fica inativo no Data.com (status `Inativo`). • Qualquer campo indicado anteriormente como *`errado`* para o Data.com teve a indicação alterada para *`certo`*.
`Diferente`	O registro do Salesforce contém dados diferentes do registro correspondente do Data.com. Nota: É importante lembrar que o status limpo de um registro pode mudar de `Sincronizado` ou `Revisado` para `Diferente` quando os valores mudam no registro do Data.com com correspondência. Isso pode acontecer regularmente à medida que informações atualizadas do Data.com e da D&B se tornam disponíveis.	`Diferente`	Depois que você limpa o registro e uma correspondência é encontrada no Data.com, o `Status de limpeza` do registro permanece como `Revisado` até que uma destas condições seja preenchida. • Os dois registros sejam idênticos (status `Sincronizado`). • Um usuário revisa os dois registros e mantém um ou mais valores do registro do

Status de atualização	Definição	Valor de API	Notas
			Salesforce (status `Revisado`). • O registro fica inativo no Data.com (status `Inativo`).
`Selecionar correspondência`	O Data.com não tem um registro qualificado para uma correspondência *automática*, mas tem uma ou mais correspondências em potencial. É possível selecionar até cinco (5) candidatos à correspondência.	`SelectMatch`	Esse status está disponível apenas com o produto Data.com Clean e o serviço de correspondência D&B DUNSRight.
`Não encontrado`	O registro do Salesforce não possui equivalente entre os registros do Data.com.	`NotFound`	Não é possível atualizar o registro no Salesforce porque o Data.com não encontrou um registro correspondente.
`Inativo`	O registro do Data.com correspondente ao registro do Salesforce foi reportado como inativo pelo Data.com ou por um usuário em sua organização. Um registro de contato pode estar inativo se contiver informações desatualizadas ou imprecisas. Um registro de conta fica inativo se D&B o tiver marcado como fechado.	`Inativo`	Os registros em `Inativo` são, por padrão, ocultos nos resultados de pesquisa do Data.com Prospector, mas você pode usar filtros para mostrá-los. Se você limpar o registro e informá-lo como Ativo no Data.com, o status de limpeza do registro mudará para *`Revisado`*.
`Ignorado`	Ou: • O registro do Salesforce encontrou um erro relacionado a uma regra ou acionador de validação quando foi salvo pela última vez, fazendo com que o próximo trabalho de limpeza de sincronização incremental configurasse o status do registro como `Ignorado`. ou • O status de limpeza do registro foi configurado como `Ignorado` por meio da API. Os trabalhos de limpeza de *Sincronização incremental não* processam registros com o status de limpeza `Ignorado`. Os trabalhos de limpeza de *Sincronização completa* processam registros com *qualquer* status de limpeza que	`Ignorado`	Trabalhe com seu administrador para: • Modificar o acionador, regra de validação ou personalização de API que causou o erro e o status `Ignorado` e, em seguida, limpar o registro outra vez, manualmente ou com trabalhos de limpeza. ou • Pedir para o administrador considerar a possibilidade de selecionar a preferência Ignorar trabalhos de limpeza de `Registros ignorados`, que faz com que os trabalhos de

Status de atualização	Definição	Valor de API	Notas
	encontraram erros relacionados a regras ou acionadores de validação ou outras personalizações quando foram salvos pela última vez, mas os valores do campo `Status de limpeza` desses registros não mudarão até que os erros sejam resolvidos.		*sincronização completa* e *sincronização incremental* ignorem o processamento de registros com o status de limpeza`Ignorado`.

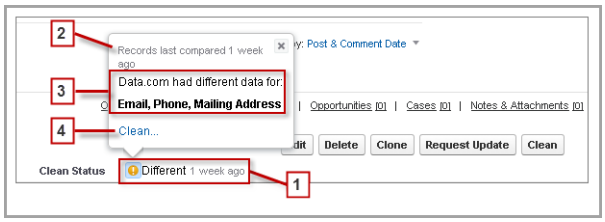
CONSULTE TAMBÉM:

- Limpar manualmente os registros com o Data.com Clean
- Limpar uma lista de registros do Salesforce com o Data.com Clean
- O que o status de limpeza do Data.com me informa sobre um registro?
- Gerar relatórios de uma conta, contato ou lead como inativo ou ativo para o Data.com

O que o status de limpeza do Data.com me informa sobre um registro?

O campo `Status de limpeza` em registros de conta, contato e lead indica o nível de comparação dos dados do registro com os dados do Data.com. Se você clicar no ícone ao lado do status, obterá mais detalhes, além de opções para atualizar o status. Dependendo do status, você também pode atualizar alguns registros direto no campo `Status de atualização`.

O exemplo abaixo mostra algumas das suas opções.



1. O status desse registro é `Diferente` porque, na última comparação uma semana antes, os registros do Salesforce e do Data.com tinham valores diferentes para alguns ou todos os campos. O usuário que comparou os registros anteriormente pode ter:
   - Decidido não aceitar qualquer um dos valores do Data.com.
   - Aceito alguns valores do Data.com e mantido alguns valores do Salesforce.
   - Clicado em **Cancelar** na página de comparação.

   Clique no ícone para exibir o pop-up, que fornece informações adicionais e opções da Atualização.
2. Essa linha informa sobre a mais recente atividade de comparação do registro do Salesforce.

   Nesse caso, um usuário comparou o registro da conta do Salesforce com a versão do Data.com uma semana atrás.
3. Essa seção contém mais detalhes sobre a comparação. Nesse caso, o Data.com tinha valores *diferentes* nos campos `Email`, `Telefone` e `Endereço de correspondência` do contato.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Disponível com uma licença do Data.com Clean em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

4. Você pode clicar no link **Atualizar...** para comparar por si mesmo os registros do Salesforce e do Data.com.

   Se você clicar em **Cancelar**, o status de atualização do registro permanecerá `Diferente`. Se você clicar em **Salvar**, mesmo que não tenha aceitado nenhum valor do Data.com, o status de atualização do registro será `Revisado`.

Saiba mais sobre como limpar registros com o Data.com Clean

Quando você limpa um registro, está comparando seus dados do Salesforce com as informações no Data.com. Existem diversos conceitos importantes a serem compreendidos sobre esse processo, incluindo como selecionar registros correspondentes e como marcar registros do Data.com como errados.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Disponível com uma licença do Data.com Clean em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

NESTA SEÇÃO:

Indicar que um valor de campo de conta, contato ou lead está errado ou certo no Data.com

Ao usar o Data.com Clean para limpar um registro do Salesforce, se souber que um dos seus campos tem um valor incorreto, ou "*`errado`*", você poderá relatar essa informação ao Data.com. Se um valor de campo tiver sido relatado como errado, nós lhe informaremos disso. Se você achar que o valor de campo está correto, ou "*`certo`*", também poderá nos informar isso.

Gerar relatórios de uma conta, contato ou lead como inativo ou ativo para o Data.com

Ao usar o Data.com Clean para limpar um registro do Salesforce, se você souber que a conta, o contato ou o lead relacionado está fora do mercado ou não está ativo em uma empresa, poderá relatar essa informação para o Data.com. Se uma conta, contato ou lead tiver sido relatado como `Inativo` para o Data.com, nós lhe informaremos disso. Se você achar que a conta, contato ou lead está `Ativo`, também poderá nos informar isso.

Selecionar um registro correspondente do Data.com para uma conta do Salesforce

Se a sua organização usa o serviço de correspondência DUNSRight™ da D&B para corresponder e limpar os registros da conta, nós automaticamente correspondemos registros de acordo com um código de confiança D&B predefinido, que o seu administrador seleciona. Se não tivermos um registro qualificado para uma correspondência *automática*, mas tiver identificado uma ou mais correspondências em *potencial*, definiremos o status de atualização do seu registro para `Selecionar correspondência`. Esse status de limpeza informa que você precisa revisar *manualmente* os candidatos correspondentes e selecionar um. Depois de selecionar uma correspondência, limpe o registro do Salesforce da maneira normal.

Selecionar uma correspondência do Data.com diferente para um registro de conta do Salesforce

Se a sua organização usar o serviço de correspondência DUNSRight da D&B, e você acreditar que um registro de conta foi incorretamente correspondido com um registro do Data.com, você pode estar apto a corresponder com um registro diferente do Data.com. Depois de selecionar uma nova correspondência, atualize manualmente o registro da maneira normal.

Como é feita a correspondência entre os registros do Salesforce e do Data.com?

Se você atualiza seus dados de conta, contato e lead do Salesforce com o Data.com, é importante entender como são feitas a comparação e a correspondência dos registros do Salesforce com os registros do Data.com.

Diretrizes para selecionar um Serviço de correspondência de conta

Ao usar o Data.com Prospector ou o Data.com Clean, é possível selecionar o serviço de correspondência que a sua organização usa para atualizar registros de conta. É importante entender cada serviço, seus comportamentos de limpeza e questões relacionadas antes de selecionar o seu serviço.

Graus de correspondência de D&B

Se sua organização usa o serviço de correspondência DUNSRight™ da D&B para limpar registros, utilize os graus de correspondência de D&B para ajudá-lo a decidir que registro é o certo ao selecionar uma correspondência.

Comparar dados do Salesforce e do Data.com rapidamente

Ao atualizar manualmente um registro de conta, contato ou lead do Salesforce, você compara os dados no registro do Salesforce com os dados do Data.com. Ao clicar no botão **Limpar** ou em um valor de campo `Status de atualização` de registro, a página de comparação aparece. Aí você verá os campos e valores do registro do Salesforce lado a lado com os campos e valores do registro do Data.com.

Indicar que um valor de campo de conta, contato ou lead está errado ou certo no Data.com

Ao usar o Data.com Clean para limpar um registro do Salesforce, se souber que um dos seus campos tem um valor incorreto, ou "*errado*", você poderá relatar essa informação ao Data.com. Se um valor de campo tiver sido relatado como errado, nós lhe informaremos disso. Se você achar que o valor de campo está correto, ou "*certo*", também poderá nos informar isso.

Ao limpar um registro de conta, contato ou lead, se você souber que determinado valor de campo está incorreto, indique que esse valor está *errado* para o Data.com. Se o valor tiver sido indicado como *errado*, mas você sabe que o valor está correto, indique que ele está *certo*. Na página de comparação, a maioria dos campos oferece a opção de marcação.

Nota:

- Se o valor do `Status de limpeza` do registro da sua conta, contato, ou lead for `Sincronizado` e você indicar que um valor de campo está *errado* na página de comparação, o valor do `Status de limpeza` do registro mudará para `Revisado`.

1. No registro, clique em **Limpar** para abrir a página de comparação.
2. Se quiser indicar que um valor de campo está *errado*, clique na seta para baixo ao lado do campo e selecione **Indicar que está errado para o Data.com**.
   Um indicador vermelho ( ) aparece ao lado do campo.
3. Clique em **Salvar**.
4. Se tiver sido indicado que um valor de campo está *errado*, mas você sabe que está certo, clique na seta para baixo ao lado do campo e selecione **Indicar que está certo para o Data.com**.
   O indicador vermelho desaparece.
5. Clique em **Salvar**.

Se um valor de campo de `email` receber a indicação de errado, essa informação será imediatamente enviada ao sistema de processamento de fatos automatizado do Data.com. Se vários usuários do Data.com indicarem o mesmo email, o registro talvez acabe sendo marcado como `Inativo` pelo Data.com. Quando outros campos forem indicados como errados, a informação será analisada por organizadores de dados do Data.com ou da D&B.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Disponível com uma licença do Data.com Clean em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para atualizar registros de conta:
- "Editar" em contas

Para atualizar registros de contato:
- "Editar" em contatos

Para atualizar registros de lead:
- "Editar" em leads

Gerar relatórios de uma conta, contato ou lead como inativo ou ativo para o Data.com

Ao usar o Data.com Clean para limpar um registro do Salesforce, se você souber que a conta, o contato ou o lead relacionado está fora do mercado ou não está ativo em uma empresa, poderá relatar essa informação para o Data.com. Se uma conta, contato ou lead tiver sido relatado como `Inativo` para o Data.com, nós lhe informaremos disso. Se você achar que a conta, contato ou lead está `Ativo`, também poderá nos informar isso.

Uma conta, contato ou lead pode ser designado como *`Ativo`* ou *`Inativo`* por usuários do Data.com ou do Data.com Clean. No caso de contas, *`Inativo`* significa fora do mercado e, para contatos ou leads, que a pessoa associada não trabalha mais na empresa.

Se um registro estiver `Inativo`, nós lhe informaremos a origem desse status e se a origem for o Data.com, lhe informaremos o motivo. Por exemplo, lhe diremos se a conta está fora do mercado, se um contato não é mais empregado pela empresa ou se o telefone ou email de um contato ou lead é inválido.

1. A partir do registro da conta, contato ou lead, clique em **Limpar** para abrir a página de comparação.
2. Se a conta, contato ou lead estiver inativo, clique em **Relatar como inativo**.
3. Clique em **Salvar**.
   O campo `Status de limpeza` do registro mostrará então que ele está *`Inativo`*.
4. Se uma conta tiver sido relatada como inativa, mas a empresa continuar no mercado ou um contato ou lead tiver sido relatado como inativo, mas a pessoa ainda trabalha na empresa, você poderá limpar seu registro novamente. Na página de comparação, você verá uma mensagem dizendo o status atual relatado do registro — `fora do mercado` para contas ou `Inativo` para contatos e leads — e quem relatou isso: o Data.com ou um usuário.
5. Clique em **Relatar como ativo**.
   O campo `Status de limpeza` do registro reverte para o valor que tinha antes de o registro ser relatado como *`Inativo`*. Por exemplo, se o `Status de limpeza` de um contato for *`Revisado`* e depois for relatado que ele está *`Inativo`*, seu status de limpeza mudará para `Inativo`. Se posteriormente for relatado que o contato está *`Ativo`*, seu status de limpeza é revertido para *`Revisado`*.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Disponível com uma licença do Data.com Clean em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para atualizar registros de conta:
- "Editar" em contas

Para atualizar registros de contato:
- "Editar" em contatos

Para atualizar registros de lead:
- "Editar" em leads

CONSULTE TAMBÉM:

Status do Data.com Clean

Selecionar um registro correspondente do Data.com para uma conta do Salesforce

Se a sua organização usa o serviço de correspondência DUNSRight™ da D&B para corresponder e limpar os registros da conta, nós automaticamente correspondemos registros de acordo com um código de confiança D&B predefinido, que o seu administrador seleciona. Se não tivermos um registro qualificado para uma correspondência *automática*, mas tiver identificado uma ou mais correspondências em *potencial*, definiremos o status de atualização do seu registro para `Selecionar correspondência`. Esse status de limpeza informa que você precisa revisar *manualmente* os candidatos correspondentes e selecionar um. Depois de selecionar uma correspondência, limpe o registro do Salesforce da maneira normal.

Selecione uma correspondência do Data.com para o registro de contas do Salesforce

1. Se precisar selecionar uma correspondência inicial, do registro, clique no valor de status de limpeza, em `Selecionar correspondência` e, depois, em **Selecionar conta do Data.com**.
   Na página para selecionar correspondência, você verá até cinco candidatos à correspondência, com o registro mais similar na parte superior.
2. Revise os candidatos. Passe o mouse sobre a barra cinza de classificação de correspondência de qualquer candidato para visualizar suas informações de correspondência do D&B DUNSRight, incluindo seu código de confiança e os detalhes da classificação de correspondência (se disponíveis). A legenda azul de classificação de correspondência exibe as letras de código D&B que correspondem a esses campos no seu registro de conta, da esquerda para a direita. `Nome da conta` ou `Tradestyle` | `Número da rua` | `Nome da rua` | `Cidade` | `Estado / Província` | `Endereço de correspondência / caixa postal` | `Fone`
3. Clique em qualquer letra de código para ver o nome do campo e uma explicação.

Letra	Definição
`A`	Os valores correspondem exatamente ou são semelhantes o suficiente para serem considerados uma correspondência.
`B`	Os valores são semelhantes. Em alguns casos, quando os dados do Data.com e do D&B são atualizados em momentos diferentes, se um campo no registro D&B estiver em branco, a letra de classificação de correspondência indicará que os valores do campo são semelhantes (B) em vez de em branco (Z).
`F`	Os valores não correspondem.
`Z`	O valor está em branco em um ou em ambos os registros. Quando o valor do `Estado` está em branco em um registro D&B, o valor do campo `Rua` é normalizado para ficar em branco. Nestes

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Disponível com uma licença do Data.com Clean em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para atualizar registros de conta:
- "Editar" em contas

Para atualizar registros de contato:
- "Editar" em contatos

Para atualizar registros de lead:
- "Editar" em leads

Letra	Definição
	casos, ambos os campos ficam em cinza na legenda da classificação de correspondência, e a classificação para cada um se torna `Z`.

4. Destaque a correspondência que deseja, depois clique em **Selecionar e seguir para limpeza**. Se não encontrar uma correspondência que deseja, clique em **Cancelar**. O status do seu registro permanecerá `Selecionar correspondência`.
5. Limpe o registro.
   O campo `Status de limpeza` do registro é atualizado.

Exemplo: Por exemplo: a configuração do código de confiança D&B da sua organização é *9*. Abra o registro da conta United Technologies para descobrir que seu valor do campo `Status de limpeza` é `Selecionar correspondência`. Clique no valor do status para abrir a página de selecionar correspondência. Haverá quatro candidatos do Data.com. Passe o mouse sobre a barra de grau de correspondência para o candidato superior: United Technologies Corporation. Na janela pop-up, veja que o código de confiança do registro United Technology é `8`. A legenda de classificação de correspondência mostra três letras: **B A A B A A Z**. Você sabe que `A` significa que os valores devem ser considerados como correspondentes, então, verifique os valores que não correspondem.

Você clica no primeiro **B** e vê que os valores do campo `Nome da conta` são similares, mas não exatamente iguais: o valor `Nome da conta` do seu registro não inclui `Corporação`, enquanto o valor de `Nome da conta` do registro do Data.com inclui. Você clica no segundo **B** e descobre que o valor de `Cidade` do seu registro é `Francisco`, enquanto registro do Data.com tem um valor de `Cidade de San Francisco`. Assim... similares, mas não exatamente correspondentes. Você clica em **Z** e vê que o valor de `Fone` do seu registro está em branco. O registro do Data.com tem um valor de `Fone` de `+1.415.901.7000`.

O registro do Data.com da United Technologies Corporation se parece com o que corresponde ao seu registro United Technologies, então, selecione-o e clique em **Selecionar e prosseguir para limpeza**. Na página de comparação, clique em **Selecionar tudo** para aceitar todos os valores do registro de Data.com, incluindo os valores de `Nome da conta`, `Cidade` e `Fone` que eram diferentes ou estavam em branco no seu registro. Clique em **Salvar** e o status de limpeza do registro muda para `Sincronizado`. Incrível.

CONSULTE TAMBÉM:

Selecionar uma correspondência do Data.com diferente para um registro de conta do Salesforce

Limpar manualmente os registros com o Data.com Clean

Selecionar uma correspondência do Data.com diferente para um registro de conta do Salesforce

Se a sua organização usar o serviço de correspondência DUNSRight da D&B, e você acreditar que um registro de conta foi incorretamente correspondido com um registro do Data.com, você pode estar apto a corresponder com um registro diferente do Data.com. Depois de selecionar uma nova correspondência, atualize manualmente o registro da maneira normal.

Selecione uma correspondência do Data.com para o registro de contas do Salesforce

1. Abra o registro e clique em **Limpar**
2. Na página de comparação, clique em **Correspondência incorreta?**
3. Selecione um registro do Data.com diferente, se um ou mais estiverem disponíveis.
4. Clique em **Selecionar e prosseguir para limpeza**

CONSULTE TAMBÉM:

Selecionar um registro correspondente do Data.com para uma conta do Salesforce

Limpar manualmente os registros com o Data.com Clean

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Disponível com uma licença do Data.com Clean em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para atualizar registros de conta:

- "Editar" em contas

Como é feita a correspondência entre os registros do Salesforce e do Data.com?

Se você atualiza seus dados de conta, contato e lead do Salesforce com o Data.com, é importante entender como são feitas a comparação e a correspondência dos registros do Salesforce com os registros do Data.com.

Dica: Para obter detalhes completos sobre como o serviço de correspondência do Data.com funciona, incluindo uma visão geral gráfica e exemplo extensivos, veja o white paper, Correspondência de registros do Data.com no Salesforce.

Assista a uma demonstração: Noções básicas das regras de correspondência

A comparação e correspondência dos registros do Salesforce e Data.com podem ser feitas de duas formas.

- Manualmente, quando um usuário clica **Atualizar** em um registro individual de conta, contato ou lead.
- Por meio de trabalhos da Atualização, que tentam fazer automaticamente a correspondência dos registros de conta, contato ou lead.

Os trabalhos de limpeza *automatizados* estão disponíveis apenas para organizações que compraram o Data.com Clean. A limpeza *manual* está disponível para todos os usuários licenciados do Data.com Prospector.

Na primeira vez que um registro do Salesforce é limpo, manualmente ou por meio de trabalho automatizado, o serviço de correspondência pesquisa registros semelhantes no Data.com. Ele examina os valores de campo em cada registro e procuram por informações semelhantes ou idênticas o suficiente para indicar que os dois registros representam a mesma entidade (ou seja, a mesma conta, contato ou lead).

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Disponível com uma licença do Data.com Clean em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Se o Data.com encontrar uma correspondência, os dois registros são associados por um valor numérico no campo `Chave do Data.com`. Para registros de contato e de lead, cada vez que o registro do Salesforce é limpo, o serviço de correspondência é usado para combinar o registro. Para registros de conta, cada vez que o registro do Salesforce é limpo, o campo `Número D-U-N-S` é usado para combinar (ou pesquisar) o registro. Se o campo `Número D-U-N-S` estiver em branco, o serviço de correspondência será usado para localizar uma correspondência. Se o registro do Salesforce mudar substancialmente, na próxima vez em que for atualizado, o serviço de correspondência poderá procurar uma correspondência melhor com outros registros do Data.com.

Nota:

- Se você preferir corresponder novamente os registros da conta com o serviço de correspondência, independentemente da presença de um Número D-U-N-S, entre em contato com o Suporte e Atendimento ao Cliente do Salesforce. No entanto, isso fará com que alguns registros de conta tenham o status Não encontrado do Data.com `Clean`.
- Se você mapear novamente ou ignorar o mapeamento do campo `Número D-U-N-S` ou se sua organização adquiriu o Data.com antes de 16 de dezembro de 2011, o serviço de associação será usado automaticamente para associar novamente os registros da conta.

Para contatos e leads, os campos importantes são:

- `Nome`
- `Email`

  Em termos ideais, use um endereço de email direto em vez de um endereço de grupo como info@org.com. (os valores de Email idênticos quase sempre acionarão uma correspondência a menos que outros valores no registro entrem em conflito). **Observação:** O Data.com não armazena emails que possam ser informações de contato pessoais, como os do Gmail ou Yahoo.

- `Nome da conta` para contatos; `Empresa` para leads.
- `Título`
- `Telefone`

Para as contas, os campos importantes são:

- `Nome da conta`
  - Assegure que o nome da conta não contenha nenhum artefato não relacionado, como números (1002), caracteres especiais (!#@#), ou palavras não relacionadas. (Esses símbolos são aceitáveis se forem parte do nome da empresa.)
  - Tente evitar nomes de países e estados como valores, a menos que eles sejam parte do nome da empresa.
  - Se o nome da conta contiver mais de uma palavra, como *`DSGI Business (PC World Business)`*, tente todas elas.
  - Se um nome de conta também for um site (como *`salesforce.com`*), tente deixar de fora o subdomínio (*`.com`* e seus semelhantes).
- `Endereço de cobrança`
  - Use um endereço completo, se possível.
  - Tente especificar um valor para o campo `País`. Isso otimizará suas taxas de correspondência.
  - Tente especificar um valor para o campo `Estado` ou `CEP`.
  - Se souber o nome da rua da conta, mas não o número da rua, use o nome da rua apenas. Um nome de rua sem um número de rua é melhor do que nenhum valor.
- `Site da Web`
- `Telefone`

Diretrizes para selecionar um Serviço de correspondência de conta

Ao usar o Data.com Prospector ou o Data.com Clean, é possível selecionar o serviço de correspondência que a sua organização usa para atualizar registros de conta. É importante entender cada serviço, seus comportamentos de limpeza e questões relacionadas antes de selecionar o seu serviço.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Disponível com uma licença do Data.com Clean em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Os serviços de correspondência disponíveis são:

Correspondência Data.com

A tecnologia de correspondência própria do Data.com, que realiza correspondências nos campos `Nome da conta`, `Endereço de cobrança`, `Site da Web` e `Fone`.

O serviço de correspondência do Data.com sempre é usado ao atualizar contas que têm um `Número D-U-N-S` válido, mesmo de o serviço de correspondência DUNSRight for selecionado.

Correspondência de D&B DUNSRight™

A tecnologia de qualidade de dados proprietária da D&B, que usa um processo rigoroso para normalizar os dados e corresponder os registros da empresa D&B com os registros da sua conta. O processo também usa o código de confiança da D&B, que classifica os candidatos à correspondência do Data.com com base na similaridade dos mesmos com o seu registro, variando de 1 (não similar) a 10 (idêntico ou altamente similar). D&B também fornece graus de correspondência codificados por letras para campos individuais. Para detalhes sobre como a correspondência D&B DUNSRight funciona, consulte *Correspondência de entidades D&B*.

Atributo	Correspondência Data.com	Correspondência de DUNSRight™
Serviço de correspondência padrão	✅	
Inclui código de confiança da D&B		✅
Suporta correspondência internacional ampla[1]		✅
Suporta países que não são de língua inglesa		✅
Requer mapeamento padrão para o `Número D-U-N-S`		✅

[1]A correspondência de D&B DUNSRight fornece registros de correspondência para mais de 200 países a mais que a correspondência do Data.com. A correspondência DUNSRight *não* tem suporte para estes países e regiões: Ilhas Admiralty; Ilhas Åland; Antártica; Ilha de Ascensão; Bonaire; Ilha Bouvet; Território Britânico no Oceano Índico; Ilhas Caroline; Ilhas Cocos (Keeling); Cuba; Curaçao; Territórios Franceses do Sul; Guernsey; Ilha Heard e Ilhas McDonald; Ilha de Man; Jersey; Coreia, República Popular Democrática da; Mayotte; Micronésia, Estados Federados da; Ilhas Midway; Mongólia; Niue; Palau; Território Palestino Ocupado; Pitcairn; Saint Barthélemy; Saint Eustatius e Saba; Saint Martin (parte francesa); Sint Maarten (parte holandesa); Geórgia do Sul; Ilhas Sandwich do Sul; Svalbard e Jan Mayen; Timor Leste; Chipre Turco; Ilhas distantes menores dos Estados Unidos; Ilha Wake; Wallis e Futuna; Saara Ocidental.

CONSULTE TAMBÉM:

Como é feita a correspondência entre os registros do Salesforce e do Data.com?

Graus de correspondência de D&B

Se sua organização usa o serviço de correspondência DUNSRight™ da D&B para limpar registros, utilize os graus de correspondência de D&B para ajudá-lo a decidir que registro é o certo ao selecionar uma correspondência.

Passe o mouse sobre a barra cinza de classificação de correspondência de qualquer candidato para visualizar suas informações de correspondência do D&B DUNSRight, incluindo seu código de confiança e os detalhes da classificação de correspondência (se disponíveis). A legenda azul de classificação de correspondência exibe as letras de código D&B que correspondem a esses campos no seu registro de conta, da esquerda para a direita. `Nome da conta ou Tradestyle` | `Número da rua` | `Nome da rua` | `Cidade` | `Estado / província` | `Endereço de correspondência / caixa postal` | `Fone`

Letra	Definição
`A`	Os valores correspondem exatamente ou são semelhantes o suficiente para serem considerados uma correspondência.
`B`	Os valores são semelhantes. Em alguns casos, quando os dados do Data.com e do D&B são atualizados em momentos diferentes, se um campo no registro D&B estiver em branco, a letra de classificação de correspondência indicará que os valores do campo são semelhantes (B) em vez de em branco (Z).
`F`	Os valores não correspondem.
`Z`	O valor está em branco em um ou em ambos os registros. Quando o valor do `Estado` está em branco em um registro D&B, o valor do campo `Rua` é normalizado para ficar em branco. Nestes casos, ambos os campos ficam em cinza na legenda da classificação de correspondência, e a classificação para cada um se torna `Z`.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Disponível com uma licença do Data.com Clean em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Comparar dados do Salesforce e do Data.com rapidamente

Ao atualizar manualmente um registro de conta, contato ou lead do Salesforce, você compara os dados no registro do Salesforce com os dados do Data.com. Ao clicar no botão **Limpar** ou em um valor de campo `Status de atualização` de registro, a página de comparação aparece. Aí você verá os campos e valores do registro do Salesforce lado a lado com os campos e valores do registro do Data.com.

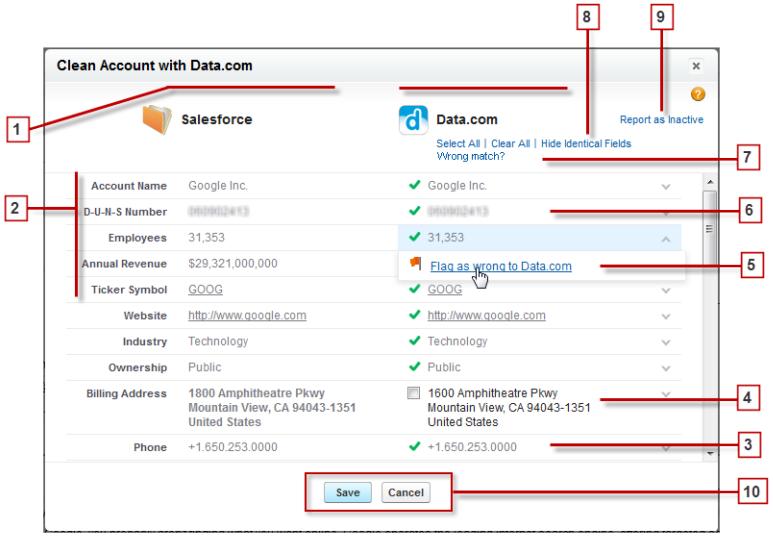
A atualização de registros é mais fácil se você entender como ler e usar a página de comparação. Eis o que você encontrará lá:

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Disponível com uma licença do Data.com Clean em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**



1. A coluna apresenta os registros do Salesforce e Data.com lado a lado, para que você possa comparar facilmente os dados de cada fonte.
2. Os nomes dos campos aparecem à esquerda. I
3. Se os dados do Salesforce corresponderem aos do Data.com, você verá uma marca de seleção verde (✔) para esse campo na coluna do Data.com.
4. Se o Data.com tiver dados para um campo que esteja vazio ou diferente no Salesforce, você verá uma marca de seleção. Selecione-a para aceitar os dados do Data.com.
5. Ao limpar um registro de conta, contato ou lead, se você souber que determinado valor de campo está incorreto, indique que esse valor está *`errado`* para o Data.com. Se o valor tiver sido indicado como errado, mas você sabe que o valor está correto, indique que ele está *`certo`*. Na página de comparação, a maioria dos campos oferece a opção de marcação.
6. Se você usa o Data.com Premium Prospector ou o Data.com Premium Clean, quando você limpa um registro de conta ou lead, é criado um registro de Empresa D&B (se existir um no Data.com e se ele ainda não existir no Salesforce) e o vinculamos à conta ou ao lead. O registro da Empresa D&B está identificado na página de comparação.
7. Se o seu registro do Salesforce estiver combinado atualmente com um registro Data.com e você acreditar que a combinação está incorreta, clique em **Combinação incorreta?** e selecione um registro Data.com diferente. Esse recurso está disponível apenas para combinação D&B DUNSRight.

8. Por padrão, campos que possuem dados idênticos estão ocultos. Clique em `Mostrar campos idênticos` para ver todos, bem como os campos que possuem dados diferentes (como neste exemplo). Se houver muitos campos, pode aparecer uma barra de rolagem. Para ocultar campos idênticos, clique em `Ocultar campos idênticos`.
9. Ao limpar um registro do Salesforce, se você souber que a conta, o contato ou o lead relacionado está fora do mercado ou não está ativo em uma empresa, clique **Relatar como inativo** para relatar essa informação ao Data.com. Se você achar que a conta, contato ou lead está ativo, também poderá nos informar isso.
10. Clique em **Salvar** quando você achar que tem os dados que deseja, mesmo que não tenha feito alterações. O status de limpeza do registro do Salesforce será atualizado conforme apropriado. Se você clicar em **Cancelar**, seus dados do registro do Salesforce não serão atualizados, mas se o Data.com encontrar uma correspondência melhor para o registro, os valores nos campos `Status de atualização` e `Chave do Data.com` poderão mudar. Esses dois campos sempre refletem a melhor correspondência de Data.com em relação ao processo de atualização mais recente, quer o registro tenha sido atualizado manualmente (por você) ou automaticamente (via trabalhos da Atualização).

Nota: Só é possível ver o valor completo do `Número D-U-N-S` para uma conta (na página de comparação ou no cartão da conta) depois que a conta tiver sido adicionada ao Salesforce do Data.com ou (para registros existentes) removida com o Data.com. Até que você adicione ou remova um registro, os primeiros cinco dígitos do número são ocultados com asteriscos (*).

CONSULTE TAMBÉM:

Limpar manualmente os registros com o Data.com Clean
Status do Data.com Clean
Selecionar um registro correspondente do Data.com para uma conta do Salesforce
Selecionar uma correspondência do Data.com diferente para um registro de conta do Salesforce

Executar avaliações de dados do Data.com

Para executar uma avaliação de dados, sua organização deve ter o aplicativo Data.com Data Assessments AppExchange instalado. Entre em contato com seu representante de vendas da salesforce.com se precisar do Data Assessments.

A avaliação de dados do Data.com é um pacote Salesforce AppExchange que indica quantos dos registros da sua organização o Data.com pode aprimorar com dados melhores e mais abundantes. Também pode dizer quantos registros foram marcados como `Inativos` no Data.com e, se você solicitar, quantos registros na organização Salesforce parecem ser duplicados. As avaliações de dados também listam os campos em contas, contatos e leads e dizem quantos estão em branco dentro dos registros e quantos têm valores diferentes daqueles do Data.com. Sua organização pode solicitar uma avaliação a cada 30 dias.

1. No menu do aplicativo Force.com, selecione Data.com Assessment para abrir o aplicativo de avaliação de dados.
2. Clique na guia Data.com Assessment e defina as preferências de avaliação.
3. Clique em **Iniciar minha avaliação**. Informaremos quanto tempo ela deve levar. O cálculo de conclusão se baseia em 15 registros por segundo e o arredondamos para a hora mais próxima. Então, se você tem 200 mil contas, por exemplo, sua avaliação levará cerca de 3 horas e 45 minutos para ser concluída. Nossa estimativa será de 4 horas.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Disponível com uma licença do Data.com Clean em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para executar uma avaliação de dados do Data.com:

- Nenhuma permissão necessária

Para visualizar uma avaliação de dados do Data.com:

- Nenhuma permissão necessária

Analisar a qualidade dos dados com avaliações de dados do Data.com

Quantos registros da organização o Data.com pode enriquecer com dados melhores e em maior quantidade? O Data.com Assessments pode responder. Também pode dizer quantos registros foram marcados como `Inativos` no Data.com ou parecem ser duplicados.

As avaliações de dados também listam os campos em contas, contatos e leads e informam quantos estão em branco nos seus registros e quantos possuem valores diferentes daqueles do Data.com. (Por exemplo, pode haver 10 registros de conta com o valor do campo `Telefone` em branco ou cinco contatos em que o campo `Nome da conta` está em branco.) É possível usar isso para ajudar na decisão de comprar o Data.com Clean, que atualizará os campos em branco ou com valores desatualizados. Se você já usa o Clean, pode ajudar a mostrar o valor do que está obtendo.

As avaliações de dados do Data.com é um pacote gratuito do AppExchange.

1. Instale o aplicativo Data.com a partir do AppExchange.
2. Configure e execute uma avaliação.
3. Visualize suas avaliações.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Disponível com uma licença do Data.com Clean em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para instalar pacotes:

- "Fazer download de pacotes do AppExchange"

Para executar uma avaliação de dados do Data.com:

- Nenhuma permissão necessária

Para visualizar uma avaliação de dados do Data.com:

- Nenhuma permissão necessária

Instalar e implantar pacotes AppExchange dos relatórios do Data.com

Obtenha acesso a relatórios adicionais que ajudam os usuários a analisar dados de contas, contatos e leads.

Há vários pacotes de relatórios do Data.com disponíveis no AppExchange. Os pacotes de relatórios que são instalados dependem dos dados em que você está interessado e nos produtos do Data.com que você usa. Veja uma lista dos diversos pacotes, bem como instruções sobre sua instalação.

Pacote de relatórios do AppExchange disponível	Conteúdo (Contents)	Considerações
Relatórios do Data.com Prospector	O painel e os relatórios associados usados principalmente pelo gerenciamento de vendas para ver o valor que o Data.com fornece em termos de leads convertidos, previsão de vendas e receita.	Para instalar esse pacote, a sua organização deve usar o Data.com Prospector.
Relatórios do Data.com Clean	O painel e os relatórios associados usados principalmente pelas operações de vendas e pessoas responsáveis por manter os dados do Salesforce limpos.	Para instalar esse pacote, a sua organização deve usar o Data.com Clean.
Relatórios do Data.com Premium	O painel e os relatórios associados utilizam o conjunto variado de dados de Empresas D&B para dar a você e seus usuários um insight incomparável das suas contas, para ajudar a melhorar o planejamento de vendas e a estratégia de negócios.	Para instalar esse pacote, a sua organização deve usar o Data.com Premium Prospector ou o Data.com Premium Clean.
Avaliações de dados do Data.com	Informa como o Data.com pode enriquecer seus dados.	A sua organização pode solicitar uma avaliação a cada 30 dias.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Disponível com uma licença do Data.com Clean em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para instalar pacotes:

- "Fazer download de pacotes do AppExchange"

1. Acesse o pacote de relatórios do Data.com do qual você deseja fazer o download.
2. Clique em **Adquirir agora**.
3. Instale os pacotes de relatórios do Data.com que você deseja usar.
4. Se a sua organização usar a Edição Professional, adicione esses campos aos seus layouts de página. Se você não fizer isso, esses campos não serão incluídos nos seus relatórios.

Layout de página	Campos
Conta	`Originário do Data.com`

Layout de página	Campos
Contato	`Originário do Data.com`
Lead	`Originário do Data.com`
Oportunidade	`Originário do Data.com`

5. Informe aos seus usuários quais relatórios e painéis do Data.com estão disponíveis.

Visualizar e entender as avaliações de dados do Data.com

Quando a sua avaliação de dados do Data.com está concluída, é possível dar uma olhada e aprender como o Data.com pode aprimorar seus registros de CRM. Também é possível visualizar avaliações anteriores executadas por você ou outros usuários na sua organização.

Dica:

- Para mais informações sobre os valores de status de limpeza, incluindo aqueles fornecidos nas avaliações de dados (`Sincronizado`, `Diferente` e `Inativo`), consulte os Status do Data.com Clean na página 158.
- Para saber mais sobre como a correspondência do Data.com funciona, consulte o nosso white paper: *Correspondência de registros do Data.com no Salesforce*.

1. Se necessário, no menu do aplicativo Force.com, selecione `Avaliações do Data.com`.
2. Clique na guia Avaliações do Data.com, depois clique na guia Avaliações.
3. Clique em **Visualizar avaliações** ao lado da avaliação que deseja.
4. Clique nas guias de avaliação. Eis o que você encontrará:

Tab	O que diz a você
Resumo	Divide o conjunto de registros que analisamos para a avaliação. Diz quantos registros podem ser aprimorados com dados melhores, quantos registros provavelmente estarão inativos no Data.com e, se você tiver solicitado quando executou a avaliação, quantos dos seus registros provavelmente serão duplicados. Também é informado quantos dos seus registros foram correspondidos com os registros do Data.com e quantos não foram.
Contas	Divide os registros da conta dos quais fizemos a correspondência, mostrando o número e a percentagem de registros por status e identificando a percentagem de correspondência. Avaliações de dados também listam os campos Conta para um determinado campo, indicam quantos registros têm valores em branco para esse campo e quantos têm valores que são diferentes daqueles do Data.com. (Por exemplo, pode haver 10 registros de conta com o valor do campo `Telefone` em branco.)
Contatos	Divide os registros do contato dos quais fizemos a correspondência, mostrando o número e a percentagem de registros por status e

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Disponível com uma licença do Data.com Clean em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para executar uma avaliação de dados do Data.com:
- Nenhuma permissão necessária

Para visualizar uma avaliação de dados do Data.com:
- Nenhuma permissão necessária

Tab	O que diz a você
	identificando a percentagem de correspondência. Avaliações de dados também listam os campos Contato para um determinado campo, indicam quantos registros têm valores em branco para esse campo e quantos têm valores que são diferentes daqueles do Data.com. (Por exemplo, você pode ter cinco registros de contato em que o campo `Conta` está em branco.)
Leads	Divide os registros de lead dos quais fizemos a correspondência, mostrando o número e a percentagem de registros por status e identificando a percentagem de correspondência. Avaliações de dados também listam os campos Lead para um determinado campo, indicam quantos registros têm valores em branco para esse campo e quantos têm valores que são diferentes daqueles do Data.com. (Por exemplo, pode haver 12 registros de lead com o valor do campo `Título` diferente daqueles do Data.com.)
Sem correspondência	O algoritmo de correspondência do Data.com usa campos principais para identificar registros correspondentes. Essa guia lista esses campos, e mostra o número e a percentagem de valores de campo em branco dentro dos seus registros sem correspondência. Adicionar dados válidos a esses campos provavelmente aprimorará os resultados de correspondência da sua organização.
DUNSRight	Mostra taxa de correspondência de conta esperada usando Correspondência de D&B DUNSRight. O código de confiança é um número de 1 a 10. Um código de confiança de correspondência igual a 10 é a correspondência mais precisa e mais exata. É possível definir um limite de nível de confiança que identifica registros como Correspondente ou Selecionar correspondência. Registros correspondentes são adicionados automaticamente a seu processo de atualização automatizado. Você pode adicionar manualmente os registros Selecionar correspondência a seu processo de atualização automatizado.

Relatórios e painéis do Data.com

Deseja analisar o impacto dos dados do Data.com em seus negócios? Use os pacotes de relatórios gratuitos do Data.com a partir do AppExchange para facilmente analisar dados de contas, contatos e leads.

Há vários pacotes de relatórios do Data.com disponíveis no AppExchange. Cada pacote de relatório oferece um painel e vários relatórios pré-configurados para ajudar você a analisar dados de contas, contatos e leads.

Para que você possa usar os relatórios e painéis, o administrador do sistema precisa instalá-los. Para ver quais relatórios estão à sua disposição, clique na guia Relatórios. Para executar um relatório, clique na pasta correspondente para expandir a lista de relatórios e, em seguida, selecione o relatório que você deseja.

Pacote de relatórios do AppExchange disponível	Conteúdo (Contents)
Relatórios do Data.com Prospector	O painel e os relatórios associados usados principalmente pelo gerenciamento de vendas para ver o valor que o Data.com fornece em termos de leads convertidos, previsão de vendas e receita.
Relatórios do Data.com Clean	O painel e os relatórios associados usados principalmente pelas operações de vendas e pessoas responsáveis por manter os dados do Salesforce limpos.
Relatórios do Data.com Premium	O painel e os relatórios associados utilizam o conjunto variado de dados de Empresas D&B para oferecer um insight incomparável das suas contas, que ajudará a melhorar o planejamento de vendas e a estratégia de negócios.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Disponível com uma licença do Data.com Clean em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para executar relatórios no Data.com:
- "Executar relatórios"

CONSULTE TAMBÉM:

Instalar e implantar pacotes AppExchange dos relatórios do Data.com

Adicionar manualmente informações a uma conta, contato ou lead individual

Se precisar testar se as regras de atualização do Data.com estão funcionando, você pode adicionar manualmente informações a um registro individual do Salesforce.

NESTA SEÇÃO:

Adicionar manualmente informações de código geográfico a um endereço individual

Se precisar testar se as regras de atualização do código geográfico do Data.com estão funcionando, você poderá adicionar manualmente informações de código geográfico a um registro individual do Salesforce. Com regras de atualização, as informações de código geográfico são adicionadas automaticamente a seus registros; portanto, não deve ser preciso adicionar essas informações manualmente!

Adicionar manualmente informações sobre a empresa a um lead individual

Se precisar testar se as regras de atualização do Data.com estão funcionando, você poderá adicionar manualmente informações sobre a empresa a um lead individual do Salesforce. Com regras de atualização, as informações sobre a empresa são adicionadas automaticamente a seus leads; portanto, não deve ser preciso adicionar essas informações manualmente

Localizar suas contas, contatos e leads próximos

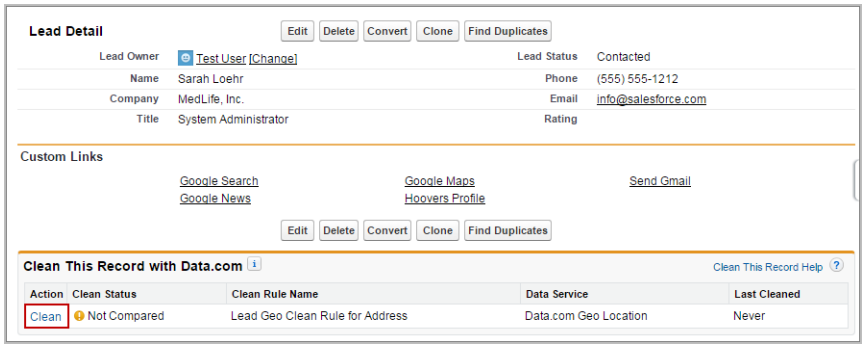
Vai visitar Nova York e quer entrar em contato com seus clientes mais valiosos e leads da mais alta qualidade? Se seus registros do Salesforce têm informações precisas de código geográfico, é muito fácil localizar suas contas, contatos e leads próximos.

Adicionar manualmente informações de código geográfico a um endereço individual

Se precisar testar se as regras de atualização do código geográfico do Data.com estão funcionando, você poderá adicionar manualmente informações de código geográfico a um registro individual do Salesforce. Com regras de atualização, as informações de código geográfico são adicionadas automaticamente a seus registros; portanto, não deve ser preciso adicionar essas informações manualmente!

Nota: Esse recurso está disponível por meio de um programa beta fechado. Entre em contato com a Salesforce para ativá-lo para sua organização. Os serviços ou recursos não lançados mencionados neste documento, em comunicados à imprensa ou em declarações públicas não estão disponíveis atualmente e podem não ser fornecidos pontualmente, ou podem nem ser fornecidos. Os clientes que adquirirem nossos serviços devem tomar suas decisões de compra com base nos recursos disponibilizados atualmente. O suporte ao cliente do Salesforce fornece suporte limitado a esse recurso durante o período beta. Solicite ajuda e forneça feedback na Comunidade de sucesso do Salesforce.

1. Clique em **Atualizar** para uma regra de atualização de código geográfico na seção Limpar esse registro com Data.com de um registro. Há quatro regras de atualização de código geográfico disponíveis. Caso não encontre a seção Limpar esse registro, solicite ao administrador do Salesforce que a adicione ao layout da página.



Se seu registro corresponder a um registro no serviço de dados de código geográfico, os valores dos campos de informações de código geográfico serão adicionados e quaisquer valores existentes serão substituídos. O `status de limpeza` da regra de atualização é Atualizado.

Nota: Se você alterar o endereço em um registro, o `status de limpeza` da regra de atualização será definido para `Não comparado` até que o registro seja limpo novamente. Felizmente, com as atualizações de limpeza de código geográfico, o registro é automaticamente atualizado mais uma vez, de modo praticamente imediato!

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para adicionar informações de código geográfico a contas:

- "Editar" em contas

Para adicionar informações de código geográfico a contatos:

- "Editar" em contatos

Para adicionar informações de código geográfico a leads:

- "Editar" em leads

2. Verifique se as informações de código geográfico foram adicionadas ao registro.

CONSULTE TAMBÉM:

Adicionar manualmente informações a uma conta, contato ou lead individual

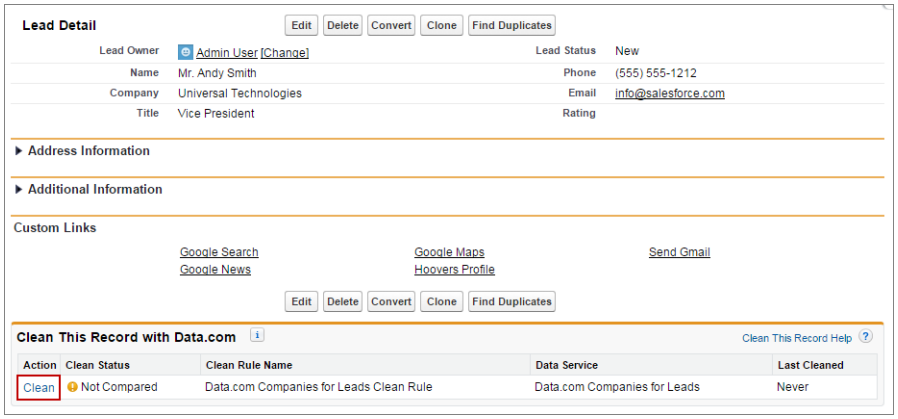
Localizar suas contas, contatos e leads próximos

Adicionar manualmente informações sobre a empresa a um lead individual

Se precisar testar se as regras de atualização do Data.com estão funcionando, você poderá adicionar manualmente informações sobre a empresa a um lead individual do Salesforce. Com regras de atualização, as informações sobre a empresa são adicionadas automaticamente a seus leads; portanto, não deve ser preciso adicionar essas informações manualmente

Nota: Esse recurso está disponível por meio de um programa piloto fechado. Entre em contato com a Salesforce para ativá-lo para sua organização. Os serviços ou recursos não lançados mencionados neste documento, em comunicados à imprensa ou em declarações públicas não estão disponíveis atualmente e podem não ser fornecidos pontualmente, ou podem nem ser fornecidos. Os clientes que adquirirem nossos serviços devem tomar suas decisões de compra com base nos recursos disponibilizados atualmente. O suporte ao cliente do Salesforce fornece suporte limitado a esse recurso durante o período piloto. Solicite ajuda e forneça feedback na Comunidade de sucesso do Salesforce.

1. Clique em **Atualizar** para a `regra de atualização de empresas do Data.com para leads` na seção Limpar esse registro. Caso não encontre a seção Limpar esse registro, solicite ajuda ao administrador do Salesforce.



Se seu lead corresponder a um registro no serviço de dados, quaisquer espaços em branco serão preenchidos para os campos `Número D-U-N-S`, `Empresa D&B` e `Número de funcionários`. Os valores existentes não serão substituídos. O `status de limpeza` da regra de atualização é Atualizado.

Nota: Se você alterar os campos `Endereço`, `Número D-U-N-S`, `Empresa` ou `Email`, o `status de limpeza` da `Regra de atualização de empresas Data.com para leads` será definido para `Não comparado` até que o registro seja atualizado novamente. Felizmente, com as regras de atualização, o lead é automaticamente atualizado mais uma vez, de modo praticamente imediato!

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Premium Clean em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para atualizar leads:

- "Editar" em leads

Localizar suas contas, contatos e leads próximos

Vai visitar Nova York e quer entrar em contato com seus clientes mais valiosos e leads da mais alta qualidade? Se seus registros do Salesforce têm informações precisas de código geográfico, é muito fácil localizar suas contas, contatos e leads próximos.

1. Usando a API do Salesforce, consulte registros dentro de um raio específico de uma latitude e uma longitude.
   Exemplo: Consulta da Linguagem de consulta de objeto do Salesforce (SOQL) para os 20 primeiros contatos em um raio de 50 milhas de São Francisco

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para usar a API do Salesforce:
- "API ativada"

```
SELECT Name, Email, MailingAddress, MailingCity, MailingState, MailingCountry,
MailingLatitude, MailingLongitude
FROM Contact
WHERE distance(MailingAddress, geolocation(37.775, -122.418), 'mi') < 50
ORDER BY distance(MailingAddress, geolocation(37.775, -122.418), 'mi')
LIMIT 20;
```

CONSULTE TAMBÉM:

Adicionar manualmente informações de código geográfico a um endereço individual

Data.com Prospector

Use Data.com Prospector para pesquisar informações importantes sobre a empresa no D&B e milhões de contatos de crowdsourcing para localizar os registros de que sua empresa precisa. Adicione esses registros ao Salesforce como novas contas, contatos e leads, ou exporte-os para utilização em outros aplicativos. É uma ótima forma de obter os dados necessários para planejar seus territórios de vendas, segmentar campanhas, encontrar novas contas para envolver e expandir sua rede de vendas no Data.com Prospector

Todos os usuários do Salesforce podem procurar contas e contatos no Data.com. Os usuários com licenças do Data.com Prospector podem:

- Adicionar contas e contados ao Salesforce e adicionar contatos como leads.
- Adicionar contas para uma conta diretamente a partir do registro de conta.
- Exportar contas e contatos do Data.com.
- Limpar manualmente registros de conta, contato e lead do Salesforce, quer tenham sido adicionados a partir do Data.com, quer não.
- Obter insights de prospecção sobre detalhes comerciais e financeiros de contas, além de detalhes da concorrência e do setor.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Prospector em: Edições **Contact Manager** (sem objeto Lead), **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

- Obtenha exibições hierárquicas da empresa de relacionamentos pai-filho e informações de conta, como receita anual, propriedade e número de funcionários. (Disponível para os usuários do Data.com Premium Prospector como um recurso beta.)

Há duas novas versões do Data.com Prospector: Corporate Prospector e Premium Prospector. Elas diferem de acordo com os campos da Dunn & Bradstreet incluídos quando você adiciona ou atualiza manualmente os registros de conta ou lead. Os usuários do Premium Prospector também têm acesso à página Hierarquia da empresa.

Versão do Data.com Prospector	Campos D&B
Data.com Corporate Prospector	Conjunto básico de campos D&B.
Data.com Premium Prospector	Conjunto básico de campos D&B, mais o campo `Empresa D&B`. Este campo está vinculado a um registro da empresa D&B com mais de 70 campos adicionais da Dunn & Bradstreet que podem ser acessados na guia `Empresas D&B`. A página Hierarquia da empresa fornece uma exibição hierárquica dos relacionamentos da empresa Dunn & Bradstreet.

As organizações que compraram o Data.com antes de 16 de dezembro de 2011 talvez ainda estejam usando uma versão anterior do produto com um conjunto limitado de campos. O suporte para essa versão será interrompido no Summer '14. Para obter informações sobre como atualizar para o Data.com Prospector, entre em contato com seu gerente de conta do Salesforce. A Ajuda do Salesforce refere-se ao produto Data.com Prospector, salvo indicação em contrário.

Atualização do Data.com

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Clean em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

O Data.com Clean fornece diversos modos de manter seus registros do Salesforce CRM atualizados, utilizando informações sobre a empresa provenientes de D&B e milhões de contatos de crowdsourcing. Há duas versões do produto Data.com Clean: Corporate Clean e Premium Clean. A diferença entre eles se baseia nos campos de D&B disponíveis quando você limpa os registros de conta ou lead.

O Clean compara os registros de conta, contato e lead do Salesforce aos registros do Data.com e cria um vínculo entre os registros do Salesforce e os registros correspondentes do Data.com. O Clean também oferece informações de status limpas para contas, contatos e leads do Salesforce na página 158.

Os usuários com uma licença do Clean podem:

- Comparar manualmente registros individuais do Salesforce lado a lado com registros correspondentes do Data.com e atualizar os registros do Salesforce campo a campo.
- Selecione os registros de conta, contato e lead em uma lista, e limpe-os todos de uma vez.
- Atualizar manualmente registros de empresas D&B vinculados a contas (somente Premium Clean).

Sua organização também pode:

- Configurar e executar tarefas de atualização automatizadas para indicar diferenças de valores de campo em registros do Salesforce, preencher campos em branco, substituir valores de campos.
- Usar a API de correspondência do Data.com para criar uma solução personalizada para propósitos comerciais específicos, como limpeza de leads à medida que são criados e limpeza de objetos personalizados.

O Data.com Clean não suporta contas pessoais.

Há duas novas versões do Data.com Clean: Corporate Clean e Premium Clean. Eles diferem de acordo com os campos de D&B disponíveis quando você limpa os registros de conta ou lead, manualmente ou por meio de trabalhos automatizados.

Versão do Data.com Clean	Campos D&B
Data.com Corporate Clean	Conjunto básico de campos D&B.
Data.com Premium Clean	Conjunto básico de campos D&B, mais o campo `Empresa D&B`. Este campo faz a ligação com um registro de empresa D&B associado com mais de 70 campos D&B adicionais que podem ser acessados na guia Empresas D&B. Se o campo `Empresa D&B` dos registros do Salesforce estiver em branco, um link será criado, se disponível, quando o registro for atualizado.

Nota:

- As licenças do Prospector ou Clean Corporate não podem ser compradas por organizações que já têm licenças do Prospector ou Clean Premium. Se quiser comprar licenças do Corporate, será preciso converter suas licenças do Premium.
- As licenças do Prospector ou Clean Premium não podem ser compradas por organizações que já têm licenças do Prospector ou Clean Corporate. Se quiser comprar licenças do Premium, será preciso converter suas licenças do Corporate.
- O Data.com Clean deve ser comprado 1:1 para assentos do Sales Cloud e Service Cloud.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas frequentes de uso do Data.com

Limpar manualmente os registros com o Data.com Clean

Limpar uma lista de registros do Salesforce com o Data.com Clean

Data.com Social Key

O Data.com Social Key funciona com Contas e contatos sociais e o Data.com Clean para facilitar o aprendizado sobre seus contatos e leads no Salesforce ou em sites de redes sociais. Sua organização deve ter o Data.com Clean ativado para usar o Social Key.

Importante: A partir do Spring '16, o Data.com Social Key e o Data.com Social Profile Match API não estão mais disponíveis. Nesse momento, apelidos de perfis sociais, como os do LinkedIn®, não são adicionados a registros que são limpos com Data.com. E não é possível usar o Data.com Social Profile Match API para pesquisar por apelidos de perfis sociais.

Quando os trabalhos do Clean são executados ou os registros são limpos em uma lista, o Social Key encontra e associa apelidos sociais a seus contatos e leads. No momento, o Social Key fornece apelidos sociais para contatos e leads no LinkedIn®, Twitter® e Facebook® apenas nos Estados Unidos. Seu administrador seleciona as redes sociais que você desejar.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível com uma licença do Data.com Clean em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Os usuários podem efetuar login em uma rede social na página de detalhes de um contato ou lead e visualizar o perfil associado diretamente no visualizador de Contatos e contas sociais ou no site da rede social. Não é necessária uma pesquisa manual.

Nota: Dependendo das configurações de privacidade dos contatos e dos leads, assim como das permissões definidas pelos seus amigos ou conexões e dos termos de uso do site, talvez os usuários não tenham acesso a todas as informações que teriam se estivessem conectados diretamente às suas contas de redes sociais.

O Data.com Clean deve ser ativado para permitir o uso do Social Key.

Mantenha-se atualizado com as redes sociais e notícias

Insights da Conta

Ofereça a seus usuários acesso instantâneo a notícias relevantes e oportunas sobre clientes, parceiros e concorrentes com o Insights da Conta.

O Insights da Conta fornece até 20 notícias relevantes e oportunas para ajudá-lo a se manter informado sobre suas contas, setores em que você trabalha e outros itens. O Salesforce pré-processa todas as notícias para assegurar a relevância e filtrar spam e conteúdo impróprio. Não é possível adicionar ou alterar as fontes de notícias.

O Insights da Conta está disponível somente em inglês, e apenas no aplicativo Salesforce1 móvel e no Salesforce Lightning Experience.

O Insights da Conta fornece diferentes artigos, dependendo de onde é acessado.

- Nas páginas de detalhes de registro de conta, os artigos são selecionados com base na conta, seus executivos e seu setor.
- No Salesforce Today, os artigos são selecionados com base nas contas e oportunidades exibidas recentemente e nas tarefas e eventos dessas contas. No Salesforce1, os artigos também podem estar relacionados às contas associadas aos participantes de eventos futuros do calendário móvel.

EDIÇÕES

A hierarquia de contas está disponível em: Salesforce Classic

Insights de conta estão disponíveis em: Lightning Experience e Salesforce1

Contas comerciais disponíveis em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Os artigos são divididos em quatro categorias.

Notícias da conta
Artigos relacionados a uma conta, baseados no nome da conta inserido no Salesforce.

Notícias do setor
Artigos baseados no valor selecionado no campo Setor de cada conta.

Notícias do executivo
Artigos sobre indivíduos que têm papéis executivos em uma conta. Não é necessário listar os executivos como contatos na conta para obter notícias sobre executivos.

Tendência na minha empresa
Artigos que outros usuários estão lendo na sua organização do Salesforce.

A curadoria do Insights da Conta utiliza tecnologia fornecida pelo Data.com e por terceiros. Não é necessário ser cliente do Data.com para usar o Insights da Conta.

Nota: Quando ativados, os Insights de conta usam outras tecnologias do Salesforce e de terceiros, que oferecem diferentes níveis de proteção de privacidade e segurança. Esses serviços podem salvar ou processar alguns dados de sua organização, como Nome da conta e Site da Web. A Salesforce não é responsável pela privacidade e pela segurança dos dados que são compartilhados com terceiros como resultado do uso desse recurso.

Contas sociais, contatos e leads

Aumente o acesso dos usuários à inteligência social e atenda melhor os clientes atuais e em potencial com o acesso fácil às redes sociais no Salesforce

Assista a uma demonstração (3min29s)

Depois que uma conta, um contato ou um lead é vinculado a um perfil de rede social, você e todos da sua organização podem acessar os dados sociais atuais sem precisar fazer login em outros sites.

As organizações que usam o Data.com Clean também obtêm o Data.com Social Key, que facilita ainda mais a localização de informações sociais referentes a contatos e leads. Quando trabalhos do Data.com Clean são executados ou você limpa registros de uma lista, seus registros de contatos e leads são atualizados com identificadores sociais do Twitter e Facebook, quando estão disponíveis.

Rede social	O que você vê no Salesforce	Objetos compatíveis com o Salesforce Salesforce Classic	Objetos compatíveis com o Salesforce Lightning Experience Salesforce1	Objetos atualizáveis com o Data.com Social Key
Twitter	O Twitter é uma maneira excelente de ver as personalidades públicas de seus clientes existentes e em potencial e saber o que eles pensam. Você pode ver informações pessoais, tweets recentes e as pessoas que estão seguindo e sendo seguidas por suas contas, contatos e leads.	Contas Contatos Leads	Contas Contatos Leads	Contatos Leads
Facebook	Com o Facebook, você tem acesso a uma imagem mais pessoal dos seus clientes existentes e em potencial, podendo descobrir	Contas Contatos Leads		Contatos Leads

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Contas comerciais disponíveis em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Contas pessoais disponíveis em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Contatos disponíveis em **todas** as edições, com exceção de **Database.com**

Leads disponíveis em: **Groups**, **Professional**, **Enterprise**, **Unlimited** e **Developer** Editions

Data.com Clean e Data.comSocial Key disponíveis em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

	interesses em comum. Você pode ver os perfis, as atualizações de status e o número de amigos em comum seus contatos, leads e contas pessoais. Para as contas comerciais, você pode exibir a presença corporativa do cliente na mídia social, incluindo o perfil da empresa dele e publicações no mural.	
Klout	O Klout é um serviço de terceiros que analisa a influência das pessoas pelas redes sociais, incluindo o Twitter, o Facebook e o LinkedIn. Use o Klout para ver a influência de suas contas, contatos e leads nas mídias sociais, quem eles influenciam, quem os influencia e os tópicos sobre os quais conversam.	Contas Contatos Leads
vídeos do YouTube	O YouTube ajuda a encontrar e exibir os vídeos relacionados às suas contas, contatos e leads.	Contas Contatos Leads

Depois que você ou outro usuário da sua organização associa um perfil de rede social a uma conta, contato ou lead, o Salesforce sempre exibe informações atuais sobre ele. Os detalhes que cada usuário do Salesforce pode ver dependem de como eles estão conectados à conta, ao contato ou ao lead na rede social e das configurações de privacidade do perfil. Se você não estiver conectado na rede social por meio do Salesforce, você verá apenas informações que o usuário da rede social tornou publicamente disponíveis.

Importante: O recurso Contas sociais, contatos e leads usa as APIs públicas do Facebook, Klout, Twitter e YouTube para exibir informações sociais no Salesforce. Como estas redes sociais têm a opção de modificar ou encerrar o acesso às suas APIs a qualquer momento, a salesforce.com não pode garantir a disponibilidade futura deste recurso ou de qualquer parte de sua funcionalidade incluindo o acesso aos dados fornecidos atualmente a qualquer rede social específica como um todo. A partir da versão Winter '16, o LinkedIn não estará mais disponível por meio desse recurso.

Comece a usar o Salesforce1 ou o site completo do Salesforce

Para começar a usar, basta acessar qualquer página de detalhes de conta, contato ou lead e entrar nas suas contas de rede social. O ato de entrar nas redes sociais cria conexões privadas entre o Salesforce e suas contas de rede social, permitindo ver perfis sociais externos no Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar contas sociais, contatos e leads

Segurança e privacidade usando contas sociais, contatos e leads

O recurso Contas sociais, contatos e leads foi criado para proporcionar segurança e privacidade para você e seus dados.

- O Salesforce utiliza o protocolo confiável OAuth quando você se conecta às suas contas do Facebook, Twitter ou Klout. Suas credenciais de login não são expostas ao Salesforce, e nunca armazenamos suas senhas.
- O Salesforce não importa nem armazena informações sociais. Cada vez que você seleciona um perfil social ou um vídeo do YouTube, o Salesforce recupera as informações que você quer ver diretamente da rede social. Você sempre verá informações sociais atuais das suas contas, contatos e leads.
- A associação de um registro do Salesforce a uma conta de rede social não causa nenhuma atividade na rede social. Por exemplo, ao associar um contato a uma conta do Twitter, você não se torna seguidor da conta no Twitter.
- O Salesforce nunca publica nada sobre você ou suas atividades nas suas contas de rede social.
- Suas contas, contatos e leads não recebem notificação quando você usa o Salesforce para exibir os perfis deles nas redes sociais. E a sua interação com as redes sociais por meio do Salesforce é somente leitura, contanto que você use o Visualizador social.

  Nota: Se você sai do Visualizador social — por exemplo: clicando em um link que abre uma nova guia do navegador da Web, você sai do Salesforce e interage diretamente com a rede social. As ações que você realiza fora do Visualizador de contas sociais, contatos e leads do Salesforce podem ser gravadas na rede social.

- Quando você exibe um perfil do Facebook ou Twitter, a visualização é exclusiva para você e depende de como você está conectado a cada conta, contato ou lead em cada rede social e das configurações de privacidade que estão sendo utilizadas pela conta, contato ou lead. Outros usuários do Salesforce devem entrar em suas contas de rede social, e verão somente o que é permitido a eles, com base no nível de conexão. Por exemplo, se o seu perfil do Twitter está conectado ao perfil do Twitter de seu lead, você pode ver as outras conexões sociais do lead; mas outro usuário da sua organização cujo perfil do Twitter não está diretamente conectado ao lead não pode.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Contas comerciais disponíveis em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Contas pessoais disponíveis em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Contatos disponíveis em **todas** as edições, com exceção de **Database.com**

Leads disponíveis em: **Groups**, **Professional**, **Enterprise**, **Unlimited** e **Developer** Editions

Data.com Clean e Data.comSocial Key disponíveis em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

CONSULTE TAMBÉM:

Contas sociais, contatos e leads

Configurar contas sociais, contatos e leads

Configurar contas sociais, contatos e leads

É possível desativar o recurso Contas sociais, contatos e leads ou ativar e desativar algumas redes sociais.

Se você desativar o recurso Contas sociais, contatos e leads no seu login, não verá nenhuma rede social das suas contas, contatos e leads. Ou, se você desativar o acesso a uma rede social individual, não poderá ver nem acessar dados da rede social em questão.

Nota: No Salesforce Lightning Experience e no aplicativo móvel do Salesforce1, os usuários podem acessar apenas o Twitter, mesmo se outras redes forem ativadas.

1. Em suas configurações pessoais, insira *Social* na caixa Busca rápida, selecione **Minhas configurações de contas e contatos sociais**, **Minhas contas e contatos sociais** ou **Configurações**, o que aparecer.
2. Configure Contas e contatos sociais para que ele funcione como você deseja.
3. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Solucionar problemas de contas sociais, contatos e leads

Contas sociais, contatos e leads

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Contas comerciais disponíveis em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Contas pessoais disponíveis em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Contatos disponíveis em **todas** as edições, com exceção de **Database.com**

Leads disponíveis em: **Groups**, **Professional**, **Enterprise**, **Unlimited** e **Developer** Editions

Data.com Clean e Data.comSocial Key disponíveis em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Exibir e vincular perfis de redes sociais

PERMISSÕES DO USUÁRIO	
Para associar perfis de rede social a contas empresariais:	"Editar" em contas
Para associar perfis de rede social a contas:	"Editar" em contas e contatos
Para associar perfis de rede social a contatos:	"Editar" em contatos
Para associar perfis de rede social a leads:	"Editar" em leads
Para exibir perfis de rede social associados a contatos empresariais:	"Ler" em contas
Para exibir perfis de rede social associados a contas pessoais:	"Ler" em contas **E** "Ler" em contratos
Para exibir perfis de rede social associados a contatos:	"Ler" em contatos
Para exibir perfis de rede social associados a leads:	"Ler" em leads

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Contas comerciais disponíveis em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Contas pessoais disponíveis em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Contatos disponíveis em **todas** as edições, com exceção de **Database.com**

Leads disponíveis em: **Groups**, **Professional**, **Enterprise**, **Unlimited** e **Developer** Editions

Data.com Clean e Data.comSocial Key disponíveis em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Exiba informações atualizadas sobre suas contas, contatos e leads coletados a partir dos perfis e atividade de rede social associando um registro a um perfil de rede social no Twitter e Facebook.

Depois de vincular uma conta, contato ou lead a um perfil de rede social, é possível exibir detalhes do perfil e a atividade mais recente dele na rede social a partir da página de detalhes da conta, do contato ou do lead. Se a sua organização usar o Social Key da Data.com, forneceremos os links automaticamente (caso estejam disponíveis) para Twitter e Facebook.

Nota: As informações e atividades que você vê em cada perfil de rede social variam de acordo com as configurações de privacidade do perfil, as permissões definidas por seus amigos ou conexões ou os termos de uso da rede social. Para obter mais informações sobre segurança e privacidade, consulte Segurança e privacidade ao usar contas sociais, contatos e leads.

É possível vincular contas, contatos e leads a perfis do Twitter ou Facebook no SalesforceSalesforce Classic. No Salesforce Lightning Experience ou Salesforce1, é possível exibir e vincular apenas perfis do Twitter.

1. Em uma página de detalhes de uma conta, contato ou lead, faça login na rede social.
2. Se ainda não houver um perfil de rede social vinculado ao registro, o Salesforce pesquisará automaticamente perfis que correspondam ao nome do registro. Selecione um perfil para vincular ao registro ou pesquise novamente usando outros parâmetros se nenhum perfil for uma correspondência adequada.
3. Veja as informações sociais que a rede social está compartilhando com você.
4. No Salesforce Salesforce Classic, você também pode:
   a. Clique em **Mostrar foto no Salesforce** para exibir a imagem do perfil de rede social como imagem de perfil do registro no Salesforce.
   b. Clique em **Visualizar perfil completo** para ver o perfil completo da rede social diretamente na rede social.
   c. Clicar em **Localizar outro perfil** para alterar o perfil de rede social que está vinculado ao registro de conta.

d. Clicar no link **Desconectar** para finalizar a conexão privada entre o Salesforce e sua conta da rede social. Depois de sair, você não poderá ver as informações de rede social referentes a qualquer registro na rede social em questão até entrar nela novamente.

CONSULTE TAMBÉM:

Solucionar problemas de contas sociais, contatos e leads

Selecionar e alterar imagens de perfil de contas, contatos e leads

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Contas comerciais disponíveis em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Contas pessoais disponíveis em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Contatos disponíveis em **todas** as edições, com exceção de **Database.com**

Leads disponíveis em: **Groups**, **Professional**, **Enterprise**, **Unlimited** e **Developer** Editions

Data.com Clean e Data.comSocial Key disponíveis em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Quando você ou outro registro tem registros de contas contatos e leads associados a perfis de redes sociais, os registros exibem imagens dos perfis do Twitter ou Facebook. No caso de algumas redes, as imagens de perfil aparecem Salesforce mesmo quando você não está conectado à rede.

Por padrão, a imagem de perfil de uma conta, contato ou lead é a imagem de perfil da primeira rede social vinculada ao registro.

Nota: Imagens de perfil do Facebook são visíveis apenas no Salesforce Salesforce Classic.

1. Em uma página de detalhes de uma conta, contato ou lead, clique em qualquer ícone de rede social ( ).
2. No Visualizador social, selecione a guia da rede social que tem a imagem que você deseja usar.
3. Clique em **Mostrar foto no Salesforce**.

CONSULTE TAMBÉM:

Contas sociais, contatos e leads

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para localizar e vincular perfis de redes sociais a registros de conta comercial:

- "Editar" em contas

Para localizar e vincular perfis de redes sociais a registros de conta pessoal:

- "Editar" em contas

  E

  "Editar" em contatos

Para localizar e vincular perfis de redes sociais a contatos:

- "Editar" em contatos

Para localizar e vincular perfis de redes sociais a leads:

- "Editar" em leads

Solucionar problemas de contas sociais, contatos e leads

Aumente o acesso dos usuários à inteligência social e atenda melhor os clientes atuais e em potencial com o acesso fácil às redes sociais no Salesforce

Nota: Diferentes redes sociais estão disponíveis em diferentes produtos do Salesforce. Revise as informações de disponibilidade da rede social na página 185 para garantir que a rede que você está tentando acessar esteja disponível no produto que você está usando.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Contas comerciais disponíveis em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Contas pessoais disponíveis em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Contatos disponíveis em **todas** as edições, com exceção de **Database.com**

Leads disponíveis em: **Groups**, **Professional**, **Enterprise**, **Unlimited** e **Developer** Editions

Data.com Clean e Data.comSocial Key disponíveis em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Salesforce Salesforce Classic

1. Clique nos ícones de rede social no cabeçalho das páginas de detalhes de conta, contato ou lead para exibir o Visualizador social.
2. Se não houver nenhum ícone disponível, isso significa que o recurso Contas sociais, contatos e leads pode estar desativado para sua organização. Peça para um administrador ativar o recurso.
3. Se o ícone de uma determinada rede social estiver ausente, é possível que a rede social em questão esteja indisponível.
   - Peça para um administrador para ativar a rede social para sua organização.
   - Revise suas configurações pessoais e ative a rede para seu login.

Salesforce Lightning Experience

1. Abra qualquer página de detalhes de registro de contas, contatos ou leads.
2. Se o cartão do Twitter não aparecer, isso significa que o recurso Contas sociais, contatos e leads pode estar desativado para sua organização. Peça para um administrador ativar o recurso e ativar o acesso ao Twitter para sua organização.
3. Se o recurso estiver ativado, mas o cartão do Twitter não aparecer, revise suas configurações pessoais.

Salesforce1

1. Abra qualquer página de detalhes de registro de contas, contatos ou leads.
2. Se o cartão do Twitter não aparecer, tente o seguinte.
   - Peça para um administrador ativar o recurso Contas sociais, contatos e leads.
   - Peça para um administrador ativar o acesso ao Twitter para sua organização.
   - Peça para um administrador para adicionar o cartão do Twitter ao layout da página para contas, contatos e leads.
   - Revise suas configurações pessoais para garantir que o Twitter seja ativado para seu login.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar contas sociais, contatos e leads

Contas sociais, contatos e leads

Fazendo campanhas e gerando leads

Planejando, gerenciando e rastreando campanhas

Visão geral das campanhas

A campanha é um projeto de marketing externo a ser planejado, gerenciado e rastreado com o Salesforce. Ela pode ser um programa de mala direta, um seminário, uma propaganda impressa, um email ou outro tipo de iniciativa de marketing. Você pode organizar campanhas em hierarquias para facilitar a análise de táticas de marketing relacionadas.

A guia Campanhas exibe uma home page que permite localizar e gerar relatórios sobre as campanhas rapidamente. Você também pode classificar e filtrar campanhas usando modos de exibição de lista padrão e personalizados. Além disso, essa guia permite exibir e editar informações detalhadas sobre campanhas.

Nota: Para gerenciar campanhas, os usuários devem estar com a caixa de seleção Usuário do marketing marcada em sua página de informações pessoais, com as permissões de usuário adequadas e com acesso para compartilhar a campanha. Outros usuários podem apenas exibir e executar relatórios sobre elas. Consulte Quem tem acesso às campanhas? na página 230

Além disso, as campanhas não podem ser desativadas para a sua organização se forem citadas no Apex.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

CONSULTE TAMBÉM:

Campanhas: Início

Campanhas: Início

Clique na guia Campanhas para exibir a home page de Campanhas. Qualquer usuário pode ter acesso à home page de Campanhas.

- Para exibir uma lista filtrada de itens, selecione uma lista predefinida na lista suspensa `Exibir` ou clique em **Criar novo modo de exibição** para definir seus próprios modos de visualização personalizados. Para editar ou excluir qualquer exibição que você tenha criado, selecione-a na lista suspensa `Modo de exibição` e clique em **Editar**.
- Na seção **Campanhas recentes**, selecione um item na lista suspensa para exibir uma lista resumida das principais campanhas que correspondem aos critérios. Na lista, você pode clicar no nome de qualquer campanha para obter acesso direto aos seus detalhes. Alterne entre os links **Mostrar 25 itens** e **Mostrar 10 itens** para alterar o número de itens a serem exibidos. Os campos exibidos são determinados pelo layout de pesquisa da guia Campanhas, definido pelo administrador e pelas configurações de segurança no nível do campo (disponíveis somente nas edições Enterprise, Unlimited, Performance e Developer). As opções de campanhas recentes são:

Opção de campanhas recentes	Descrição
`Recém-visualizado`	As dez ou vinte e cinco últimas campanhas exibidas. A campanha exibida mais recentemente aparece primeiro na lista. A lista deriva-se dos seus itens recentes e inclui registros que pertencem a você e a outros usuários.
`Minhas campanhas ativas`	As dez ou vinte e cinco últimas campanhas marcadas como ativas. A campanha criada mais recentemente é exibida primeiro na lista. A lista só inclui os seus registros.

- Na seção **Campanhas recentes**, clique em **Novo** para criar uma nova campanha.
- Em **Relatórios**, clique no nome de qualquer relatório para acessá-lo.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral das campanhas

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir a guia Campanhas:
- "Ler" em campanhas

Para exibir campanhas:
- "Ler" em campanhas

Para criar campanhas:
- "Criar" em campanhas

Exibindo listas de campanhas

A página de lista de campanhas exibe uma lista de campanhas no modo de exibição atual. Para exibir uma lista filtrada de itens, selecione uma lista predefinida na lista suspensa `Exibir` ou clique em **Criar novo modo de exibição** para definir seus próprios modos de visualização personalizados. Para editar ou excluir qualquer exibição que você tenha criado, selecione-a na lista suspensa `Modo de exibição` e clique em **Editar**.

- Clique no nome da campanha para exibir os detalhes. Clique em **Editar** ou **Excluir** para editar ou excluir a campanha.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral das campanhas

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir listas de campanhas:

- "Ler" em campanhas

Para criar, editar ou excluir campanhas:

- "Criar" em campanhas

  E

  `Usuário do Marketing` selecionado nas suas informações de usuário

Exibindo hierarquias de campanha

Uma hierarquia de campanha permite agrupar campanhas dentro de um programa ou iniciativa de marketing específico, permitindo que você analise os esforços de marketing relacionados com mais eficiência.

Para exibir a hierarquia de uma campanha, clique em **Exibir hierarquia**, ao lado do campo `Nome da campanha`, na página de detalhes da campanha. Se uma campanha não fizer parte de uma hierarquia, sua página Hierarquia da campanha correspondente exibirá apenas a campanha selecionada.

Uma hierarquia de campanha exibe campanhas mutuamente associadas por meio do campo `Caso pai`. Uma hierarquia ilustra um relacionamento entre campanhas, como um agrupamento de campanhas em uma tática de marketing específica. Cada campanha pode ter apenas uma campanha pai, mas um número ilimitado de campanhas irmãs, e uma hierarquia da campanha pode conter no máximo cinco níveis ou gerações. Em outras palavras, uma hierarquia da campanha tem profundidade máxima de cinco níveis mas alcance ilimitado em cada nível. Membros da campanha, como contatos e leads, podem ser incluídos em qualquer nível.

Na página Hierarquia da campanha, as campanhas são recuadas para indicar que estão relacionadas às campanhas acima dela. As campanhas são relacionadas em ordem decrescente com base em seu nível hierárquico. Clique no nome de uma campanha para abrir a sua página de detalhes.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir campanhas:

- "Ler" em campanhas

As estatísticas de uma campanha individual encontram-se na seção Estatísticas da campanha da página de detalhes da campanha. Estatísticas agregadas de campanhas pai e filho encontram-se na lista relacionada Hierarquia da campanha.

Nota: Para garantir relatórios exatos, todas as campanhas em uma hierarquia devem usar a mesma moeda.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurando hierarquias de campanha

Exibindo estatísticas da hierarquia da campanha

Exibindo estatísticas da hierarquia da campanha

Páginas de detalhes da campanha incluem uma lista relacionada Hierarquia da campanha, que exibe uma campanha pai e todas as campanhas diretamente abaixo dela na hierarquia da campanha. Você pode criar uma hierarquia de campanha associando campanhas entre si no campo de pesquisa `Campanha pai` da página de detalhes da campanha. Clique em uma campanha na lista relacionada para abrir sua página de detalhes.

A lista relacionada Hierarquia da campanha fornece campos de estatística para cada campanha da lista, bem como o valor total da campanha pai e de todas as campanhas abaixo dela na hierarquia de campanhas. Os campos de estatísticas não ficarão visíveis na lista relacionada até que as hierarquias de campanhas sejam ativadas para sua organização. Para obter mais informações e uma lista de campos, consulte Configurando hierarquias de campanha na página 201.

A lista relacionada Hierarquia da campanha mostra um máximo de dois níveis hierárquicos: a campanha pai e suas campanhas filho. Se uma campanha filho tiver filhos, estes não serão exibidos na lista relacionada, mas seus dados serão incluídos nos valores dos campos de estatísticas da hierarquia da campanha. Os campos de estatísticas da hierarquia da campanha fornecem dados agregados, independentemente de você ter direitos de compartilhamento para exibir campanhas individuais na hierarquia. No entanto, se você não tiver acesso a uma campanha exibida na lista relacionada, não poderá exibir sua página de detalhes pelo link na lista relacionada. Para exibir todos os níveis em uma hierarquia de campanha, clique no link **Exibir hierarquia**, ao lado do `Nome da campanha`, na página de detalhes da campanha.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir campanhas:
- "Ler" em campanhas

Para exibir hierarquias de campanha:
- "Ler" em campanhas

CONSULTE TAMBÉM:

Exibindo e editando campanhas

Campos da campanha

Exibindo e editando campanhas

Exibindo campanhas

Depois de ter localizado uma campanha na home page de Campanhas ou nas páginas de lista, clique no nome dessa campanha para exibir as informações detalhadas. Você também pode selecionar o nome de uma campanha na lista relacionada do histórico de campanhas de um lead, contato ou conta pessoal associada. Se os detalhes de navegação estiverem ativados, passe o cursor do mouse sobre qualquer campo de pesquisa na página de detalhes para exibir as informações principais sobre um registro antes de clicar na página de detalhes do registro.

Editando campanhas

Para atualizar uma campanha, clique em **Editar** e altere os campos a serem atualizados. Ao terminar, clique em **Salvar**. Também é possível clicar em **Salvar e novo** para salvar a campanha atual e criar outra.

Use edição inline para editar os campos diretamente na página de detalhes. Se a edição inline não estiver ativada, entre em contato com o administrador.

Nota: Para editar uma campanha que seja um filho de outra campanha, é necessário ter pelo menos o acesso de "Leitura" com relação ao pai.

Criando hierarquias de campanha

Ao criar ou editar uma campanha, você pode usar o campo de pesquisa `Campanha pai` para atribuir um pai a sua campanha. Na caixa de diálogo de pesquisa, você pode pesquisar uma campanha existente ou criar uma nova campanha pai. Para obter mais informações sobre a configuração de hierarquias de campanha para a sua organização, consulte Configurando hierarquias de campanha na página 201.

Calculando estatísticas da campanha

Os detalhes da campanha incluem campos de estatísticas da campanha, que são atualizados automaticamente e incluem valores de todos os registros associados, independente de você ter acesso de leitura a esses registros. Se você tiver hierarquias de campanha ativadas, a lista relacionada Hierarquia da campanha conterá estatísticas agregadas de uma campanha pai e todas as campanhas abaixo dela na hierarquia da campanha.

Nota: O processo de cálculo de estatísticas de campanha é executado a cada dois minutos e processa as estatísticas de uma campanha por vez. Se houver um grande número de campanhas, ou campanhas com grandes números de membros da campanha pendentes, pode haver um atraso de 10 minutos ou mais.

Vinculando contatos, leads ou contas pessoais às campanhas

Selecione uma das opções a seguir no botão suspenso **Gerenciar membros** na página de detalhes da campanha:

- **Adicionar membros - Pesquisar** para adicionar membros da campanha a partir de uma pesquisa.
- **Adicionar membros - Importar arquivo** para adicionar membros da campanha ao importar leads de um arquivo de texto delimitado por vírgulas (.csv).
- **Editar membros - Pesquisar** para exibir, atualizar ou excluir membros da campanha existentes.
- **Atualizar e Adicionar membros - Arquivo de importação** para editar o status do membro da campanha usando um arquivo de importação.

Configuração avançada

Clique em **Configuração avançada** para personalizar os valores de `Status do membro` para uma campanha. Consulte Personalizando a configuração das campanhas na página 199.

Listas relacionadas à campanha

- Navegue pelos links na parte superior de uma página de detalhe para exibir a lista relacionada correspondente e seus registros. Se o Chatter estiver ativado, os links de navegação serão exibidos abaixo do feed. Uma tela adicional interativa permite a exibição

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir listas de campanhas:
- "Ler" em campanhas

Para alterar campanhas:
- "Editar" em campanhas

E

`Usuário de Marketing` selecionado nas suas informações de usuário

e o gerenciamento fáceis dos itens das listas relacionadas. Clique em um link de navegação para pular para o conteúdo da lista relacionada. Se os links de navegação não estiverem ativados, entre em contato com o administrador do Salesforce.

- A parte inferior da tela apresenta informações relacionadas à campanha, incluindo atividades, anexos, membros da campanha, hierarquias de campanha e oportunidades resultantes dessa campanha. As listas relacionadas exibidas são determinadas por sua personalização, por qualquer personalização que o administrador tenha feito nos layouts de página ou pelas suas permissões para exibir dados relacionados. Você pode clicar em itens individuais para exibir mais detalhes. Clique em **Mais**, na parte inferior da página, ou em **Exibir mais**, abaixo de uma lista relacionada, para exibir mais itens.

Imprimindo campanhas

Para exibir uma área de impressão de todas as informações da campanha, clique em **Exibir área de impressão** na página de detalhes da campanha. Utilize a função Imprimir do navegador para imprimir a exibição.

Compartilhamento

Para compartilhar uma campanha com outros usuários, grupos ou papéis, clique em **Compartilhamento**. Consulte Compartilhando campanhas na página 226.

Para retornar à última página de lista exibida, clique em **Voltar à lista** na parte superior da página de detalhes da campanha. Se sua organização tiver ativado o uso de seções de página recolhíveis, use os ícones de seta ao lado dos cabeçalhos de seção para expandir ou retrair as seções da página de detalhes.

Personalizando a configuração das campanhas

Para cada campanha, os usuários do Marketing devem definir os valores de `Status do membro` da campanha. Estes são os status que um lead, um contato ou uma conta pessoal pode ter em uma campanha. Por exemplo, você pode definir os valores "Planejado", "Convite enviado", "Aguardando resposta" e "Participou" para uma conferência. Se você quiser copiar os valores de `Status do membro` de uma campanha existente, poderá começar por

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir campanhas:
- "Ler" em campanhas

Para personalizar os valores de status de membro:
- "Editar" em campanhas

  E

  `Usuário de Marketing` selecionado nas suas informações de usuário

Privilégios do usuário para personalizar a configuração das campanhas

- Qualquer pessoa pode exibir a configuração avançada de uma campanha. Você poderá *editar* a configuração avançada se:
  - a caixa de seleção `Usuário de marketing` estiver marcada em suas informações de usuário
  - você tiver a permissão "Editar" nas campanhas
  - você tiver, pelo menos, a concessão do acesso de compartilhamento de leitura/gravação no registro da campanha
- Se você substituir os valores de status dos membros, todos os registros da campanha serão atualizados independentemente do seu acesso de compartilhamento aos contatos ou leads relacionados.

Definindo valores de status de membro

As novas campanhas têm dois valores de status de membro padrão: "Enviado" e "Respondido". Você pode editá-los ou criar novos valores.

1. Clique em **Configuração avançada** em uma página de detalhes da campanha.
2. Clique em **Editar**.
3. Atualize as entradas existentes ou adicione novos valores.

4. Clique em **Adicionar mais** de acordo com a necessidade para adicionar entradas complementares. É possível adicionar até 50 entradas.
5. Selecione uma entrada como o valor "Padrão".
6. Escolha quais valores serão considerados "Respondido". Membros com valor "Respondido" são computados no campo `Total de respostas` da campanha.

   Nota: A modificação da caixa de seleção Respondido tem várias consequências. Ao marcar ou desmarcar a caixa de seleção Respondido, estatísticas da campanha e detalhes do membro da campanha são alterados de acordo. Especificamente, os campos `Respondido`, `Última data respondida`, e `Última modificação` são alterados no registro do membro da campanha. Por exemplo, se você estiver trabalhando com um status chamado "Participou" e selecionar a caixa de seleção `Respondido` para ele, membros existentes da campanha cujo o status for "Participou" serão, então, contados como respostas nas estatísticas da campanha e os campos de data supracitados serão atualizados.

Substituindo valores de status de membro

É possível substituir os valores de `Status do membro` de maneira global para cada membro da campanha. Por exemplo, você pode decidir que "Participou" é um valor mais adequado que "Compareceu".

1. Clique em **Configuração avançada** em uma página de detalhes da campanha.
2. Na lista relacionada Valores de status de membro, clique em **Substituir**.
3. Insira o valor que deseja alterar e selecione o novo valor.
4. Clique em **Salvar**.

Nota: Substituir o status do membro da campanha não recalcula os campos de resumo de totalização nem aciona o fluxo de trabalho, acionadores ou regras de validação.

Configurando hierarquias de campanha

Hierarquias de campanha fornecem uma categorização avançada que permite a você analisar e reportar as condições de suas campanhas relacionadas. Associando campanhas entre si usando um relacionamento de pesquisa, você pode agrupar campanhas em um programa ou iniciativa de marketing específico. Uma hierarquia pode apresentar, no máximo, cinco níveis. Cada campanha pode ter somente uma campanha pai e um número ilimitado de campanhas irmãs. Por padrão, a lista relacionada Hierarquia da campanha é exibida na página de detalhes da campanha, mas não contém registros enquanto as hierarquias de campanha não forem configuradas para a sua organização.

Para configurar hierarquias de campanha, adicione o campo `Campanha pai` ao layout de página da sua campanha e ative os campos de estatísticas da hierarquia da campanha.

Nota: Dependendo do perfil do seu usuário, os campos de estatísticas de hierarquia da campanha já podem estar visíveis.

Os campos de hierarquia da campanha incluem:

- `Número total enviado na hierarquia`
- `Receita total esperada na hierarquia`
- `Custo estimado total na hierarquia`
- `Custo real total na hierarquia`
- `Total de leads na hierarquia`
- `Total de leads convertidos na hierarquia`
- `Total de contatos na hierarquia`
- `Total de oportunidades na hierarquia`
- `Total de oportunidades ganhas na hierarquia`
- `Valor total de oportunidades ganhas na hierarquia`
- `Valor total de oportunidades na hierarquia`
- `Total de respostas na hierarquia`

Consulte Campos da campanha na página 219 para obter uma descrição de cada campo.

O processo para tornar os campos visíveis depende de sua edição do Salesforce. Nas edições Enterprise, Unlimited, Performance e Developer, use a segurança no nível do campo. À medida que cada campo ser torna visível, o Salesforce exibe o valor do campo na seção **Hierarquia total** da lista relacionada Hierarquia da campanha. Na Edição Professional, adicione campos de estatísticas da hierarquia da campanha ao layout de página da campanha; os campos serão exibidos no layout de página na seção **Hierarquia total** da lista relacionada Hierarquia da campanha.

Nota: Os campos de estatísticas da hierarquia da campanha fornecem dados agregados de uma campanha pai e de todas as campanhas abaixo dela na hierarquia, independentemente de um usuário ter direitos de compartilhamento de uma determinada campanha dentro da hierarquia. Portanto, leve em conta as configurações de compartilhamento de campanhas da sua organização ao ativar os campos de hierarquia da campanha. Se não desejar que os usuários vejam dados da hierarquia agregados que incluem campanhas às quais eles não têm acesso, você pode optar por remover um ou todos os campos de hierarquia da campanha da lista relacionada Hierarquia da campanha. Se não adicionar os campos de hierarquia da campanha à lista relacionada ou ao layout da página, você ainda poderá acessar esses campos em relatórios.

Depois que as hierarquias da campanha forem configuradas, os usuários poderão criar e atribuir campanhas pai usando a `Campanha pai` e exibir detalhes da hierarquia na página ou na lista relacionada Hierarquia da campanha.

Nota: Todas as campanhas dentro de uma hierarquia devem usar a mesma moeda.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar uma hierarquia de campanha:

- "Criar" em campanhas

  E

  `Usuário de Marketing` ativado na sua página de detalhes do usuário

Para configurar hierarquias de campanha:

- "Personalizar aplicativo"

A página Hierarquia da campanha, que pode ser acessada pelo link **[exibir hierarquia]**, ao lado do **Nome da campanha**, no registro da campanha, mostra todos os níveis em uma hierarquia e as campanhas incluídas em cada nível. Para obter mais informações, consulte Exibindo hierarquias de campanha na página 196. A lista relacionada Hierarquia da campanha fornece dados agregados da campanha pai e de todas as campanhas abaixo dela na hierarquia. Para obter mais informações, consulte Exibindo estatísticas da hierarquia da campanha na página 197.

CONSULTE TAMBÉM:

- Personalizando a configuração das campanhas
- Campos da campanha

Associando campanhas influentes a oportunidades

Influência de campanha

Associe várias campanhas influentes a uma única oportunidade.

Exiba campanhas influentes da lista relacionada de Influência da campanha na página de detalhes da oportunidade. O campo `Origem principal da campanha` em uma página de detalhe de oportunidade permite que você designe a campanha mais influente para essa oportunidade.

Se ativada, a associação automática adicionará campanhas influentes às oportunidades quando a campanha estiver relacionada a um contato ao qual esteja atribuída um papel de contato na oportunidade anterior à data de fechamento da oportunidade. Você pode especificar outros critérios de associação automática, incluindo um cronograma de influência de campanha que limite a quantidade de tempo que uma campanha pode influenciar uma nova oportunidade depois da primeira data associada da campanha e antes da data de criação da oportunidade. As campanhas influentes também podem ser adicionadas manualmente às oportunidades ao clicar no botão **Adicionar campanha** na lista relacionada de Influência da campanha.

Use o relatório Campanhas com oportunidades influenciadas para visualizar o relatório da campanha a exibir as oportunidades que foram influenciadas por várias campanhas.

Antes de usar o recurso de influência da campanha, deve-se concluir o seguinte.

1. Nas configurações de gerenciamento de objetos para Oportunidades, acesse Layouts de página.
2. Adicione a lista relacionada Influência da campanha ao layout da página de oportunidades.
3. Configure uma influência da campanha.

CONSULTE TAMBÉM:

- Campos da campanha

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar influência da campanha:

- "Personalizar aplicativo"

Para visualizar a lista relacionada à influência da campanha:

- "Ler" em campanhas

  E

  "Ler" em oportunidades

Para adicionar manualmente campanhas influentes:

- "Ler" em campanhas

  E

  "Editar" em oportunidades

Configurar influência da campanha

Configurando uma influência da campanha

Você pode configurar que campanhas influentes sejam automaticamente adicionadas às oportunidades. Quando a associação automática for ativada, campanhas influentes serão adicionadas às oportunidades quando a campanha estiver relacionada a um contato ao qual estiver atribuída um papel de contato na oportunidade anterior à data de fechamento da oportunidade. Por exemplo: se você tiver uma campanha por email com um membro ao qual tenha sido atribuída um papel de contato em uma oportunidade aberta, a campanha por email será adicionada à lista relacionada de Influências da campanha para essa oportunidade.

Você pode configurar um Cronograma de influência da campanha que especifique o número máximo de dias entre a primeira data associada da campanha e a data de criação da oportunidade, durante os quais a campanha será considerada sem influência. Por exemplo: se você especificar um Cronograma de influência da campanha de 15 dias e um de seus contatos se tornar membro da campanha no dia 1º de junho, a campanha será considerada influente para qualquer oportunidade que seja criada e associada ao contato até 15 de junho. Use as regras de associação para configurar outro critérios que as campanhas devem seguir para serem automaticamente associados a uma oportunidade.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar influência da campanha:

- "Personalizar aplicativo"

Quando a associação automática estiver desativada, os usuários deverão adicionar manualmente campanhas influentes às oportunidades usando a lista relacionada de Influências da campanha.

Para configurar uma associação automática para a influência da campanha:

1. Em Configuração, insira *`Influência da campanha`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Influência da campanha**.
2. Selecione `Ativado`.
3. No campo `Cronograma de influência da campanha`, existe a opção de especificar o número máximo de dias entre a primeira data associada da campanha e a data de criação da oportunidade.

   Nota: As campanhas associadas a um contato anterior a este cronograma não serão consideradas influentes. O cronograma máximo de influência da campanha é de 9,999 dias. Se você não quiser especificar um cronograma de influência da campanha, deixe o campo `Cronograma de influência da campanha` em branco.

4. Você também pode definir critérios adicionais de filtragem que devem ser atingidos para a campanha ser automaticamente associada.
5. Clique em **Salvar**.

As campanhas serão adicionadas automaticamente à lista relacionada de Influências da campanha nas oportunidades quando atingirem os critérios que você tiver especificado.

Para desativar uma associação automática para a influência da campanha:

1. Em Configuração, insira *`Influência da campanha`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Influência da campanha**.
2. Selecione `Desativado`.
3. Clique em `Salvar`.

CONSULTE TAMBÉM:

Influência de campanha

Campos da campanha

Adicionando campanhas influentes a oportunidades

Gerencie listas de campanhas que influenciam suas oportunidades diretamente em páginas de detalhes de oportunidade.

Considere estes detalhes antes de adicionar campanhas influentes às suas oportunidades.

- Apesar de várias campanhas poderem ser influentes, é possível designar apenas uma campanha como origem principal da campanha na oportunidade.
- A campanha que você designar como origem principal da campanha sempre será exibida na lista relacionada Influência da campanha.
- Os campos de oportunidades na seção de estatísticas de campanha em uma página de detalhes da campanha só serão preenchidos para a campanha designada como origem principal dela. Por exemplo, você tem uma campanha por email e uma campanha por telemarketing que influenciam a mesma oportunidade, e designou a campanha por email como a principal. Apenas os campos de oportunidades de estatísticas referentes à campanha de email serão preenchidos.
- Ao marcar a caixa de seleção `Origem principal da campanha`, o campo `Origem principal da campanha` na página de detalhes da oportunidade será atualizado com o nome da campanha primária. É possível que as regras de fluxo de trabalho e do Apex possam ser acionadas com essa mudança.
- Ao adicionar campanhas usando **Adicionar campanha** na lista relacionada Influência da campanha, os detalhes de membros da campanha não aparecem na lista relacionada.

Agora vamos adicionar campanhas influentes a partir da lista relacionada de Influência de campanha.

1. Visualize a página de detalhes de uma oportunidade.
2. Clique em **Adicionar campanha** na lista relacionada Influência da campanha.
3. Informe o nome de uma campanha no campo `Nome da campanha` ou clique em para procurar uma campanha.
4. Se deseja designar a campanha como a principal, selecione `Origem principal da campanha`.
5. Clique em **Salvar**.

Você também pode configurar os critérios do filtro que, quando atingidos, adicionarão automaticamente campanhas influentes às oportunidades. Por exemplo: você pode configurar um filtro para adicionar somente campanhas de email e telemarketing.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para visualizar a lista relacionada à influência da campanha:

- "Ler" em campanhas

  E

  "Ler" em oportunidades

Para adicionar manualmente campanhas influentes:

- "Ler" em campanhas

  E

  "Ler" e "Editar" em oportunidades

CONSULTE TAMBÉM:

Influência de campanha

Configurar influência da campanha

Gerenciando membros da campanha

Editando vários membros da campanha

Editando membros da campanha a partir da página Gerenciar membros

Nota: Antes de usar a página Gerenciar membros, verifique se você está usando um navegador suportado.

Para atualizar o status do membro da campanha, editar os detalhes do membro da campanha ou remover membros da página Gerenciar membros:

1. Clique em **Gerenciar membros** e escolha **Editar membros - Pesquisar** no botão suspenso em uma página de detalhes da campanha ou na lista relacionada Membros de campanha em uma página de detalhes da campanha.
2. Na subguia Membros existentes, você pode inserir os critérios de filtro para encontrar membros existentes e clicar em **Ir!**.

   Nota: Para campanhas com membros de campanha criados com base em leads e contatos, você deve ter a permissão "Leitura" nos leads e contatos para visualizar todos os membros. Se você tiver a permissão "Leitura" apenas nos leads, visualizará somente os membros de campanha criados com base nos leads; caso você tenha a permissão "Leitura" apenas nos contatos, visualizará somente os membros de campanha criados com base nos contatos.

3. Marque a caixa de seleção ao lado dos registros que você deseja editar. Para selecionar todos os registros da página atual, marque a caixa de seleção na linha do cabeçalho.
4. Você também pode desempenhar as seguintes ações:
   - Para alterar o status do membro da campanha, selecione um status na lista suspensa **Atualizar Status**.
   - Para remover um membro de uma campanha, clique em **Remover**.
   - Para editar os detalhes de um membro da campanha, clique em **Editar**. Os campos derivados do registro do lead ou do contato só podem ser editados na página de detalhes do lead ou do contato. O campo `Tipo de membro de campanha` pode ser editado apenas na página de detalhes da campanha.
   - Para exibir, editar, excluir ou clonar um membro da campanha, clique no nome do membro da campanha na coluna Nome.

A página Gerenciar membros mais recente não está disponível no modo de acessibilidade. No modo de acessibilidade, você ainda poderá adicionar contatos ou leads a uma campanha, atualizar os membros da campanha usando os assistentes de membro da campanha.

CONSULTE TAMBÉM:

Usando a lista relacionada Membros da campanha

Adicionando vários membros da campanha

Exibindo e editando um membro da campanha

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir a guia Membros existentes:

- "Editar" em campanhas

  E

  "Ler" em leads ou contatos

  E

  `Usuário do Marketing` selecionado nas suas informações de usuário

Para atualizar e remover os membros da campanha:

- "Editar" em campanhas

  E

  "Editar" em leads e contatos

  E

  `Usuário de Marketing` selecionado nas suas informações de usuário

Usando a lista relacionada Membros da campanha

Com a lista relacionada Membros da campanha, você pode exibir, adicionar, editar ou remover os membros da campanha diretamente da página de detalhes da campanha.

A lista relacionada Membros da campanha por padrão exibe cinco membros da campanha. Para exibir mais membros, clique no link **Mostrar mais**.

Nota: Para campanhas com membros de campanha criados com base em leads e contatos, você deve ter a permissão "Leitura" nos leads e contatos para visualizar todos os membros. Se você tiver a permissão "Leitura" apenas nos leads, visualizará somente os membros de campanha criados com base nos leads; caso você tenha a permissão "Leitura" apenas nos contatos, visualizará somente os membros de campanha criados com base nos contatos.

O botão suspenso **Gerenciar membros**, na lista relacionada Membros da campanha e na seção de detalhes da campanha, permitem que você busque leads e contatos e os adicione como membros da campanha, atualize ou remova membros existentes e adicione e atualize membros da campanha usando um arquivo de importação.

A partir da lista relacionada Membros da campanha:

- Clique no nome do membro da campanha na coluna Nome, Primeiro nome ou Sobrenome para exibir os detalhes do membro da campanha.
- Clique em **Remover** para remover da campanha um membro.
- Clique em **Editar** para editar os detalhes do membro da campanha.
- Selecione uma das opções a seguir no botão suspenso **Gerenciar membros**:
  - **Adicionar membros - Pesquisar** para adicionar membros da campanha a partir de uma pesquisa.
  - **Adicionar membros - Importar arquivo** para adicionar membros da campanha ao importar leads de um arquivo de texto delimitado por vírgulas (.csv).
  - **Editar membros - Pesquisar** para exibir, atualizar ou excluir membros da campanha existentes.
  - **Atualizar e Adicionar membros - Arquivo de importação** para editar o status do membro da campanha usando um arquivo de importação.

CONSULTE TAMBÉM:

Adicionando vários membros da campanha

Editando vários membros da campanha

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir campanhas:
- "Ler" em campanhas

Para visualizar a lista relacionada de membros da campanha:
- "Ler" em campanhas

  E

  "Ler" em leads ou contatos

Para editar a lista relacionada de membros da campanha:
- "Ler" em campanhas

  E

  "Ler" em leads ou contatos

Para exibir e usar o botão **Gerenciar Membros** na lista relacionada aos membros da campanha:
- "Editar" em campanhas

  E

  "Ler" em leads ou contatos

Adicionando vários membros da campanha

Adicionando membros da campanha a partir da página Gerenciar membros

Você pode adicionar leads e contatos como membros de uma campanha pela página Gerenciar membros. Para adicionar contatos a uma campanha, a caixa de seleção `Adicionar à campanha` deverá estar habilitada. Se uma campanha tiver um tipo de membro da campanha, você terá acesso a esse tipo de membro de campanha para adicionar membros à campanha. Do contrário, você pode atualizar somente membros existentes da campanha.

Nota: Antes de usar a página Gerenciar membros, verifique se você está usando um navegador suportado.

Para adicionar membros da campanha a partir da página Gerenciar membros:

1. Clique em **Gerenciar membros** e escolha **Adicionar membros - Pesquisar** no botão suspenso em uma página de detalhes da campanha ou na lista relacionada Membros de campanha em uma página de detalhes da campanha.
2. Na subguia Adicionar membros, selecione o botão de rádio `Leads` ou `Contatos` para adicionar leads ou contatos, respectivamente.
3. Pesquise por leads ou contatos:
   - Você pode especificar os filtros de pesquisa e clicar em **Ir!**
   - Você também pode selecionar uma exibição existente, como todos os leads abertos, na lista suspensa Usar exibição existente. Seus resultados serão exibidos automaticamente. Se você selecionar uma exibição existente, poderá modificar seus critérios ao adicionar ou trocar os filtros e clicar em **Ir!**.

     Nota: Você não poderá modificar os critérios do filtro se tiver selecionado uma exibição que use opções avançadas ou que use mais de cinco filtros. Os critérios do filtro serão refletidos em seus resultados de pesquisa para essas exibições, embora nem todos os critérios de filtro sejam exibidos.
4. Marque as caixas de seleção próximas aos registros que você deseja adicionar. Para selecionar todos os registros na página atual, marque a caixa de seleção na linha do cabeçalho.
5. Selecione um status na lista suspensa **Adicionar com status**.

Será exibida uma mensagem de confirmação e você verá os membros adicionados na subguia Membros existentes.

Nota: Se você não puder adicionar contatos, habilite a caixa `Adicionar à campanha`:

1. Nas configurações de gerenciamento de objetos para contatos, acesse Layouts de pesquisa.
2. Clique em **Editar** ao lado da Exibição em lista Contatos.
3. Selecione `Adicionar à campanha`.
4. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para adicionar membros da campanha:

- "Editar" em campanhas

  E

  "Editar" em leads e contatos

  E

  `Usuário de Marketing` selecionado nas suas informações de usuário

Para remover membros da campanha:

- "Ler" em campanhas

  E

  "Editar" em leads ou contatos

A página Gerenciar membros mais recente não está disponível no modo de acessibilidade. No modo de acessibilidade, você ainda poderá adicionar contatos ou leads a uma campanha, atualizar os membros da campanha usando os assistentes de membro da campanha.

CONSULTE TAMBÉM:

- Usando a lista relacionada Membros da campanha
- Editando vários membros da campanha

Adicionar membros da campanha de relatórios

PERMISSÕES DO USUÁRIO	
Para adicionar membros da campanha de um relatório de contatos:	`Usuário de Marketing` selecionado nas suas informações de usuário E "Editar" em campanhas E "Ler" em contatos E "Ler" nos relatórios
Para adicionar membros da campanha de um relatório de leads:	`Usuário de Marketing` selecionado nas suas informações de usuário E "Editar" em campanhas E "Ler" em leads E "Ler" nos relatórios
Para adicionar membros da campanha de um relatório de contas pessoais:	`Usuário de Marketing` selecionado nas suas informações de usuário E "Editar" em campanhas E "Ler" em contatos E "Ler" nos relatórios

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Para adicionar leads, contatos ou contas pessoais de um relatório a uma campanha:

1. Clique em **Adicionar à campanha** de um relatório de campanhas, contatos, leads ou contas pessoais que retorne registros de leads, contatos ou contas pessoais.

Dica: Você precisa ter acesso de compartilhamento para exibir o lead ou o contato que está adicionando.

Se o relatório retornar mais de 50.000 registros, o botão ficará desativado. Você pode modificar o relatório para que retorne menos registros.

2. Use o ícone de pesquisa para escolher uma campanha à qual adicionar os resultados do relatório.
3. Escolha um status de membro para os contatos, leads ou contas pessoais que estão sendo adicionados à campanha.
4. Escolha se o status de membros que já existem na campanha deve ser substituído.

   Se você optar por substituir o status de membros da campanha existentes, atualizará o seu status de membro ao valor selecionado na etapa anterior.

5. Clique em **Adicionar à campanha**.
6. Revise a tela de confirmação.
7. Clique em **Concluído** para retornar ao relatório.

Nota: Pode-se incluir membros da campanha diretamente a partir de um relatório em tabela, resumo ou matriz, mas não de um relatório combinado.

Leve em consideração as seguintes dicas adicionais ao adicionar membros da campanha a partir de um relatório:

- Os membros da campanha são adicionados em lotes, de forma que no caso de o processo ser interrompido ao, por exemplo, se clicar em **Cancelar**, alguns membros ainda serão adicionados.
- Se os registros de um lead ou contato forem editados depois de você clicar em **Adicionar à campanha**, mas antes de eles serem de fato adicionados, não serão adicionados à campanha.
- Não é possível adicionar leads convertidos a campanhas. Se houver leads convertidos no relatório, eles serão ignorados quando os leads forem adicionados à campanha.
- Se uma campanha tiver um tipo de membro da campanha, você terá acesso a esse tipo de membro de campanha para adicionar membros à campanha. Do contrário, você pode atualizar somente membros existentes da campanha.

Adicionando contatos ou leads de um modo de exibição de lista a uma campanha

Para adicionar contatos, leads ou contas pessoais existentes a uma campanha a partir de um modo de exibição de lista:

1. Navegue até um modo de exibição de listas de contatos ou leads, como o modo de exibição de listas "Meus contatos". Você pode criar modos de exibição de listas personalizados que restringem os resultados de acordo com o nome da campanha e, como opção, por status de membro da campanha.

   Dica: Você precisa ter acesso de compartilhamento para exibir o lead ou o contato que está adicionando.

2. Marque as caixas ao lado dos registros que você deseja selecionar. Se preferir, marque a caixa no cabeçalho de coluna para selecionar todos os itens exibidos. É possível exibir até 250 registros na página de cada vez.
3. Clique em **Adicionar à campanha**. Se uma campanha tiver um tipo de membro da campanha, você terá acesso a esse tipo de membro de campanha para adicionar membros à campanha. Do contrário, você pode atualizar somente membros existentes da campanha.
4. Na primeira etapa do assistente, insira o nome da campanha que deseja atualizar ou clique no ícone de pesquisa para procurar e selecionar uma campanha existente.
5. Escolha se o status de membros que já existem na campanha deve ser substituído.

   Se você optar por substituir o status de membros da campanha existentes, atualizará o seu status de membro ao valor selecionado na etapa anterior.

6. Clique em **Adicionar à campanha**.
7. Na segunda etapa do assistente, verifique mensagens de confirmação sobre os membros selecionados. Se um membro selecionado já existir na campanha, seu valor de status de membro já terá sido atualizado.
8. Clique em **Concluído** para sair do assistente e retornar ao modo de exibição de listas.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para adicionar vários contatos existentes a uma campanha:

- `Usuário de Marketing` selecionado nas suas informações de usuário

  E

  "Editar" em campanhas

  E

  "Editar" em contatos

Para adicionar vários leads existentes a uma campanha:

- `Usuário de Marketing` selecionado nas suas informações de usuário

  E

  "Editar" em campanhas

  E

  "Editar" em leads

Para adicionar várias contas pessoais a uma campanha:

- `Usuário de Marketing` selecionado nas suas informações de usuário

  E

  "Editar" em campanhas

  E

  "Editar" em contatos

Exibindo e editando um membro da campanha

A partir da página de detalhes do membro da campanha, você pode editar, excluir ou clonar o registro de um membro da campanha. Além disso, se ele for baseado em um lead, você poderá converter esse lead; caso seja baseado em um contato, você poderá criar uma oportunidade.

Para exibir a página de detalhes do membro da campanha, clique no nome do membro da campanha nas colunas Nome, Primeiro nome ou Sobrenome da lista relacionada Membros da campanha em uma página de detalhes da campanha ou na guia Membros existentes.

Nota: Para exibir um membro da campanha, você precisa ter permissões da campanha e do lead ou contato. Por exemplo: para exibir um membro da campanha criado com base em um lead, você deverá estar habilitado para visualizar tanto a campanha quanto o lead.

Para editar o layout da página de detalhes do membro da campanha, nas configurações de gerenciamento de objeto para membros da campanha, acesse Layouts de página e clique em **Editar** ao lado do nome de layout da página.

Editando um membro da campanha

Para editar um membro da campanha, clique em **Editar** na página de detalhes do membro da campanha, altere os campos que você deseja atualizar e clique em **Salvar**. Os campos derivados do contato ou do lead só podem ser editados pelas páginas de detalhes do lead ou do contato.

Nota: Se seu administrador tiver habilitado edição inline para sua organização, você não poderá usar a edição inline na lista suspensa `Status` da página de detalhes do membro da campanha. Em vez disso, clique em **Editar** na página de detalhes da campanha para editar a lista suspensa `Status`.

Clonando um membro da campanha

Para clonar o membro de uma campanha, clique em **Clonar** na página de detalhes do membro da campanha e, em seguida, selecione uma campanha e adicione um contato ou lead. Altere os campos que você deseja clonar para o novo membro da campanha e, em seguida, clique em **Salvar**.

Excluindo um membro da campanha

Para excluir um membro da campanha, clique em **Excluir** na página de detalhes do membro da campanha.

Nota: A exclusão do registro de um membro da campanha é permanente; o registro não pode ser recuperado pela lixeira. No entanto, o registro original do lead ou do contato não é excluído.

Convertendo um lead

Se o membro da campanha tiver sido criado a partir de um lead, você poderá clicar em **Converter lead** na página de detalhes do membro da campanha para converter o lead. Ao converter um lead, o membro da campanha ainda fará parte dela, mas seu tipo será alterado de lead para contato.

Criando uma oportunidade

Se o membro da campanha tiver sido criado a partir de um contato, você poderá clicar em **Criar oportunidade** na página de detalhes do membro da campanha para criar uma oportunidade. Ao criar uma oportunidade, o membro da campanha ainda fará parte dela.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir, editar ou remover membros da campanha:

- "Ler" em campanhas

  E

  "Ler" em leads

  E

  "Ler" em contatos

Para adicionar membros da campanha:

- "Ler" em campanhas

  E

  "Editar" em leads

  E

  "Editar" em contatos

CONSULTE TAMBÉM:

Adicionando, editando ou clonando membros individuais da campanha

Campos do Membro da campanha

Campos do Membro da campanha

Esses são os campos (em ordem alfabética) que formam o membro de uma campanha. A maioria dos campos dos membros da campanha deriva do registro do lead ou do contato do qual o membro da campanha foi criado, e deve ser editada a partir do registro correspondente do lead ou contato. Alguns desses campos podem não estar visíveis nem ser editáveis, dependendo do layout da página e das configurações de segurança no nível do campo.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Os campos disponíveis variam de acordo com a sua edição do Salesforce.

Campo	Descrição
`Campanha`	A campanha à qual o lead ou contato pertence.
`Moeda do membro da campanha`	A moeda padrão de todos os campos com quantia monetária no membro da campanha. As quantias são exibidas na moeda do membro da campanha e também são convertidas para a moeda pessoal do usuário. Disponível somente para organizações que usam várias moedas.
`Tipo de membro da campanha`	O tipo de registro do membro da campanha, que determina o layout de página disponível para o membro da campanha. (Somente leitura)
`Cidade`	Parte da cidade do endereço do lead ou contato.
`Empresa (conta)`	A empresa, se o membro da campanha for baseado em um lead, ou a conta, se o membro da campanha for baseado em um contato.
`Contato`	O nome do contato, caso o membro da campanha seja baseado em um contato.
`País`	Parte que menciona o país do endereço do usuário. A entrada é selecionada em uma lista de opções de valores padrão ou inseridos como texto. São permitidos até 80 caracteres se o campo for de texto.
`Criado por`	Usuário que criou o membro da campanha. (Somente leitura)
`Data de criação`	Data em que o membro da campanha foi criado. (Somente leitura)
`Descrição`	Descrição do lead ou contato.
`Não chamar`	Indica que o contato não quer ser contatado por telefone. Se você usar Data.com, o valor do campo `Telefone` será mascarado nos resultados da procura e no cartão do contato e aparecerá em branco nos arquivos `.csv` criados quando você exporta os registros.
`Email`	Endereço de email do lead ou contato.
`Recusa de email`	Indica que o contato não quer receber emails. Se você usar Data.com, o valor do campo `Email` será mascarado nos resultados da procura e no cartão do contato e aparecerá em branco nos arquivos `.csv` criados ao exportar os registros.
`Fax`	Número do fax do lead ou contato.
`Recusa de fax`	Indica se a pessoa solicitou não ser incluída nos faxes de difusão.
`Nome`	Nome do lead ou contato.

Campo	Descrição
Primeira data respondida	Data em que o membro da campanha respondeu primeiro. (Somente leitura)
Modificado pela última vez por	Usuário que alterou pela última vez o registro do membro da campanha. (Somente leitura)
Data da última modificação	Data em que o registro do membro da campanha foi modificado pela última vez. (Somente leitura)
Sobrenome	Sobrenome do lead ou contato.
Lead	O nome do lead, caso o membro da campanha seja baseado em um lead.
Origem do lead	Origem do lead, como por exemplo Anúncio, Parceiro ou Web. Você seleciona uma entrada em uma lista de opções com os valores disponíveis, que é definida pelo administrador. Cada valor da lista de opções pode ter até 40 caracteres.
Celular	Número do celular do lead ou contato.
Telefone	Número de telefone do lead ou contato.
Respondido	Indica se o membro da campanha respondeu.
Saudação	A saudação para abordar a pessoa, como Sr., Sra., Dr. ou Prof.
Estado/província	Parte do estado ou da província do endereço do usuário. A entrada é selecionada em uma lista de opções de valores padrão ou inseridos como texto. São permitidos até 80 caracteres se o campo for de texto.
Status	O status do membro da campanha, como enviado ou respondido.
Rua	Parte da rua do endereço do lead ou contato.
Título	O título do lead ou contato, como Presidente.
CEP/Código postal	CEP ou código postal do endereço do lead ou contato.

CONSULTE TAMBÉM:

Exibindo e editando um membro da campanha
Adicionando vários membros da campanha

Adicionando, editando ou clonando membros individuais da campanha

Você pode vincular manualmente um contato, um lead ou uma conta pessoal a uma campanha e atualizar o status da campanha dessa pessoa, para campanhas que geram respostas separadas, por exemplo, por um telefonema a um representante de vendas. Qualquer usuário pode fazer isso usando a lista relacionada do histórico de campanhas em um contato, lead ou conta pessoal.

Você também pode adicionar vários membros da campanha e editar vários membros da campanha.

Nota: Se uma campanha tiver um tipo de membro da campanha, você terá acesso a esse tipo de membro de campanha para adicionar membros à campanha. Do contrário, você pode atualizar somente membros existentes da campanha.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para adicionar ou clonar um membro da campanha:
- "Ler" em campanhas

  E

  "Editar" em leads e contatos

Para editar um membro da campanha de lead ou contato:
- "Ler" em campanhas

  E

  "Ler" ou "Editar" em leads ou contatos

Para editar o membro da campanha da conta pessoal:
- "Ler" em campanhas

  E

  "Ler" ou "Editar" em contas e contatos

Adicionando membros individuais da campanha

Para adicionar um membro da campanha:

1. Clique em **Adicionar à campanha** na lista relacionada Histórico da campanha na página de detalhes do contato, lead ou conta pessoal que deseja adicionar à campanha.
2. Na janela pop-up, especifique a campanha.
3. Na página Editar Membro da Campanha, especifique o status do membro da campanha.
4. Insira ou altere qualquer informação adicional.

   Os campos derivados do registro do lead ou do contato só podem ser editados na página de detalhes do lead ou do contato. O campo `Tipo de membro de campanha` pode ser editado apenas na página de detalhes da campanha.
5. Clique em **Salvar**.

Editando membros da campanha individuais

Para editar um membro da campanha:

1. Encontre o membro da campanha existente:
   - Clique em **Editar** ao lado do nome da campanha na lista relacionada Histórico da campanha na página de detalhes de um contato, lead ou conta pessoal.
   - Clique em **Editar** ao lado do nome do membro da campanha na lista relacionada Membros da campanha na página de detalhes de uma campanha.
2. Insira ou altere qualquer informação adicional.

   Os campos derivados do registro do lead ou do contato só podem ser editados na página de detalhes do lead ou do contato. O campo `Tipo de membro de campanha` pode ser editado apenas na página de detalhes da campanha.
3. Clique em **Salvar**.

Clonando membros da campanha individuais

Para clonar um membro da campanha:

1. Clique no nome de um membro da campanha nas colunas Nome, Primeiro Nome ou Sobrenome na lista relacionada Membros da campanha da página de detalhes de uma campanha.
2. Clique em **Clonar**.

3. Na janela pop-up, especifique uma campanha.
4. Na página Editar Membro da Campanha, especifique um lead ou um contato, não especifique ambos.
5. Insira ou altere qualquer informação adicional.

   Os campos derivados do registro do lead ou do contato só podem ser editados na página de detalhes do lead ou do contato. O campo `Tipo de membro de campanha` pode ser editado apenas na página de detalhes da campanha.
6. Clique em **Salvar**.

Nota: Se você tiver acesso somente leitura a um campo, o valor daquele campo não será transmitido para o registro clonado.

Importando membros da campanha

Com os dois Assistentes de importação de campanhas, os usuários do Marketing designados podem usar arquivos CSV (valores separados por vírgula) para importar novos leads e rastrear as respostas de leads e contatos em cada fase de uma campanha.

Nota: Se as vírgulas não forem adequadas para sua localidade, use tabulações ou outro delimitador.

Para usar um dos assistentes de importação, clique no botão suspenso **Gerenciar membros** na página de detalhes da campanha e selecione o seguinte:

- **Adicionar membros - Importar arquivo** e clique em **Leads**: Com o Assistente de importação de dados, você pode importar uma lista de novos nomes. O Salesforce cria leads no sistema e os associa à sua campanha para criar novos membros da campanha.
- **Atualizar e adicionar membros - Importar arquivo** e, em seguida, clique em **Atualizar e adicionar membros da campanha**: Com o Assistente de atualização da campanha, você pode importar uma lista dos contatos e leads existentes do Salesforce. O Salesforce associa os registros aos registros existentes dos membros da campanha e atualiza o histórico de resposta. Além disso, todos os novos leads ou contatos adicionados usando o Assistente de atualização da campanha serão adicionados como membros da campanha.

Nota: Se uma campanha tiver um tipo de membro da campanha, você terá acesso a esse tipo de membro de campanha para adicionar membros à campanha. Do contrário, você pode atualizar somente membros existentes da campanha.

CONSULTE TAMBÉM:

Adicionando, editando ou clonando membros individuais da campanha

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para alterar campanhas:
- "Editar" em campanhas

  E

  `Usuário de Marketing` selecionado nas suas informações de usuário

Para importar leads como membros da campanha:
- "Editar" em campanhas

  E

  `Usuário de Marketing` selecionado nas suas informações de usuário

  E

  "Importar leads"

Para usar o assistente de atualização de campanha:
- "Editar" em campanhas

  E

  `Usuário do Marketing` selecionado nas suas informações de usuário

  E

  "Importar leads"

  E

  "Ler" em contatos

Usando o Assistente de importação de dados com campanhas

Com o Assistente de importação de dados, você pode importar uma lista com até 50.000 novos leads e associá-los a uma campanha. Use esse assistente para campanhas que geram novos leads.

Dicas para usar o Assistente de importação de dados

- Se os nomes em seu arquivo de importação corresponderem a leads existentes, leads repetidos serão criados.
- Se houver nomes repetidos no arquivo de importação, serão criadods leads repetidos.
- Se uma campanha tiver um tipo de membro da campanha, você terá acesso a esse tipo de membro de campanha para adicionar membros à campanha. Do contrário, você pode atualizar somente membros existentes da campanha.

Usando o Assistente de importação de dados

1. Prepare sua lista de nomes de acordo com as especificações dos campos de mapeamento no arquivo de importação de lead.
2. Clique no botão suspenso **Gerenciar membros** e selecione **Adicionar membros - Importar arquivo** na página de detalhes da campanha que deseja atualizar.
3. Clique em **Leads**.
4. Clique em **Atualizar registros existentes**.
5. Selecione uma origem de lead.
6. Selecione uma regra de atribuição para atribuir os leads.
7. Você também pode optar por usar configurações das regras de atribuição para notificar os proprietários de novos registros.
8. Selecione o status dos membros padrão para leads com status em branco ou inválido.
9. Selecione a codificação de caracteres do arquivo de importação. A maioria dos usuários não precisa alterar a configuração padrão.
10. Você também pode optar por acionar regras do fluxo de trabalho para registros novos e atualizados.
11. Você também pode optar por acionar regras do fluxo de trabalho para membros novos da campanha.
12. Escolha seu arquivo de importação
13. Clique em **Avançar**.
14. Mapeie os campos do Salesforce para os campos em seu arquivo de importação e, em seguida, clique em **Avançar**.
15. Mapeie o campo de status de membro da campanha do Salesforce e quaisquer campos personalizados de membro da campanha para o seu arquivo de importação e, em seguida, clique em **Avançar**. Isso só estará disponível se você tiver campos personalizados de membro de campanha.
16. Clique em **Importar agora!**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

A **Group** Edition pode acessar o Assistente de importação de dados, mas não tem acesso a campanhas.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para importar leads usando o Assistente de importação de dados:

- "Editar" em campanhas

  E

  `Usuário do Marketing` selecionado nas suas informações de usuário

  E

  "Importar leads"

Para verificar se os leads foram importados com o status do membro correto, visualize a lista relacionada do Histórico de campanhas nos leads. Confira Adicionando, editando ou clonando membros individuais da campanha na página 214.

CONSULTE TAMBÉM:

Importando membros da campanha

Assistente de atualização de campanha

Com o Assistente de atualização de campanhas, você pode importar uma lista de até 50.000 contatos e leads existentes para atualizar os status dos membros da campanha. Use esse assistente para campanhas destinadas a leads ou contatos existentes.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para usar o Assistente de atualização de campanha:

- "Editar" em campanhas

  E

  "Importar leads"

  E

  "Ler" em contatos

  `Usuário de Marketing` selecionado nas suas informações de usuário

Dicas para usar o Assistente de atualização de campanha

- Os membros da campanha baseados em contatos criados com base em leads convertidos não são atualizados.
- Se o arquivo de importação incluir leads ou contatos que não sejam membros da campanha, eles serão adicionados como membros da campanha.
- O Assistente de atualização de campanhas só altera os registros para os quais você tem acesso de compartilhamento. Além disso, o assistente de atualização de campanhas atualizará apenas campanhas filho se houver pelo menos um acesso de "Leitura" com relação ao pai.
- Se uma campanha tiver um tipo de membro da campanha, você terá acesso a esse tipo de membro de campanha para adicionar membros à campanha. Do contrário, você pode atualizar somente membros existentes da campanha.

Usando o Assistente de atualização de campanha

1. Execute um relatório de contato ou lead no Salesforce, inclua o campo `ID do contato` ou `ID do lead` e exporte-o para o Excel.

   Para leads e contatos, combine os relatórios de lead e contato exportados em um arquivo CSV (valores separados por vírgulas) em Excel. Verifique se os valores `ID do lead` e `ID do contato` estão na mesma coluna do Excel.

   Nota: Se as vírgulas não forem adequadas para sua localidade, use tabulações ou outro delimitador.

2. Renomeie a coluna `ID do lead/ID do contato` para `ID do registro`.
3. Você também pode adicionar uma coluna chamada `Status` e insira o status do membro de cada registro. Os registros com status em branco ou inválido são atribuídos ao status do membro padrão selecionado no assistente.
4. Clique no botão suspenso **Gerenciar membros** e selecione **Atualizar e adicionar membros - Arquivo de importação** na campanha que deseja atualizar.
5. Clique em **Atualizar e adicionar membros da campanha**.
6. Clique em **Procurar** e escolha seu arquivo de importação.
7. Selecione o status dos membros padrão para contatos ou leads com status em branco ou inválido.
8. Selecione a codificação de caracteres do arquivo de importação. A maioria dos usuários não precisa alterar a configuração padrão.
9. Você também pode optar por acionar regras do fluxo de trabalho para registros novos e atualizados.

10. Clique em **Avançar**.

11. Mapeie os campos do Salesforce para os campos em seu arquivo de importação e, em seguida, clique em **Avançar**. O mapeamento de campo personalizado de membro da campanha está disponível se você tiver campos personalizados de membro da campanha.

12. Clique em **Importar agora!**.

Campos da campanha

Uma campanha tem os campos a seguir, listados em ordem alfabética. Dependendo do layout da sua página e das configurações de segurança em nível de campo, alguns campos talvez não estejam visíveis ou sejam editáveis.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Campo	Descrição
`Ativo`	Caixa de seleção para marcar se a campanha está ativa ou não.
`Custo real`	Valor gasto para realizar a campanha.
`Custo estimado`	Valor estimado para a campanha.
`Moeda da campanha`	A moeda padrão de todos os campos com quantia monetária na campanha. As quantias são exibidas na moeda da campanha e também são convertidas para a moeda pessoal do usuário. Disponível somente para organizações que usam várias moedas.
`Tipo de membro da campanha`	Tipo de registro para membros da campanha; determina o layout das páginas dos membros da campanha. Disponível nas edições Enterprise, Unlimited, Performance e Developer.
`Nome da campanha`	Nome de identificação da campanha.
`Proprietário da campanha`	Proprietário atribuído da campanha.
`Tipo de registro da campanha`	Tipo de registro para a campanha; determina os valores da listas de opções disponíveis para a campanha. Disponível nas edições Enterprise, Unlimited, Performance e Developer.
`Leads convertidos`	Número de leads convertidos em contas resultantes do trabalho de marketing da campanha. O Salesforce calcula automaticamente esse valor usando todos os registros associados, mesmo que você não tenha acesso de leitura a eles. Para mais informações sobre a conversão de leads, consulte Conversão de leads qualificados na página 250. Esse campo não pode ser referenciado em fórmulas de regras de fluxo de trabalho, regras de validação, atualizações de campos ou processos de

Campo	Descrição
	aprovação, mas pode em campos de fórmula personalizados. As atualizações neste campo não acionam regras do fluxo de trabalho.
Criado por	Usuário que criou a campanha, incluindo data e hora da criação. (Somente leitura)
Links personalizados	Lista dos links personalizados de campanhas conforme configurado pelo administrador.
Descrição	Descrição da campanha. São permitidos até 32 KB de dados nesse campo. Somente os primeiros 255 caracteres são exibidos em relatórios.
Data de término	Data de término da campanha. As respostas recebidas após essa data ainda serão consideradas.
Resposta esperada (%)	Porcentagem de respostas que você espera receber para a campanha.
Receita esperada	Valor que você espera gerar com a campanha.
Modificado pela última vez por	Usuário que alterou os campos de campanha pela última vez, incluindo data e hora da modificação. Esse campo não controla as alterações feitas a qualquer um dos itens das listas relacionadas na campanha. (Somente leitura)
N° de oportunidades total	Campo de cálculo do número de oportunidades associadas à campanha. (Somente leitura) O Salesforce calcula automaticamente esse valor usando todos os registros associados, mesmo que você não tenha acesso de leitura a eles. Esse campo não pode ser referenciado em fórmulas de regras de fluxo de trabalho, regras de validação, atualizações de campos ou processos de aprovação, mas pode em campos de fórmula personalizados. As atualizações neste campo não acionam regras do fluxo de trabalho.
N° enviado	Número de pessoas-alvo da campanha. Por exemplo, o número de emails enviados.
N° de oportunidades ganhas	Campo de cálculo do número de oportunidades fechadas e ganhas associadas à campanha. (Somente leitura) O Salesforce calcula automaticamente esse valor usando todos os registros associados, mesmo que você não tenha acesso de leitura a eles. Esse campo não pode ser referenciado em fórmulas de regras de fluxo de trabalho, regras de validação, atualizações de campos ou processos de aprovação, mas pode em campos de fórmula personalizados. As atualizações neste campo não acionam regras do fluxo de trabalho.
Campanha pai	A campanha superior àquela selecionada na hierarquia de campanhas.
Data de início	Data de início da campanha.

Campo	Descrição
Status	Status da campanha, por exemplo, Planejado, Em andamento. Você seleciona uma entrada em uma lista de opções com os valores disponíveis, que é definida pelo administrador. Cada valor da lista de opções pode ter até 40 caracteres.
Custo real total na hierarquia	Campo calculado para a quantidade total de dinheiro gasta para executar uma hierarquia de campanha. (Somente leitura) O Salesforce calcula automaticamente esse valor usando todos os registros associados, mesmo que você não tenha acesso de leitura a eles. Esse campo não pode ser referenciado em fórmulas de regras de fluxo de trabalho, regras de validação, atualizações de campos ou processos de aprovação, mas pode em campos de fórmula personalizados. As atualizações neste campo não acionam regras do fluxo de trabalho.
Custo estimado total na hierarquia	Campo calculado para a quantidade total de dinheiro estimada para executar uma hierarquia de campanha. (Somente leitura) O Salesforce calcula automaticamente esse valor usando todos os registros associados, mesmo que você não tenha acesso de leitura a eles. Esse campo não pode ser referenciado em fórmulas de regras de fluxo de trabalho, regras de validação, atualizações de campos ou processos de aprovação, mas pode em campos de fórmula personalizados. As atualizações neste campo não acionam regras do fluxo de trabalho.
Total de contatos	Número de pessoas nas contas associadas à campanha. O Salesforce calcula automaticamente esse valor usando todos os registros associados, mesmo que você não tenha acesso de leitura a eles. Esse campo não pode ser referenciado em fórmulas de regras de fluxo de trabalho, regras de validação, atualizações de campos ou processos de aprovação, mas pode em campos de fórmula personalizados. As atualizações neste campo não acionam regras do fluxo de trabalho.
Total de contatos na hierarquia	Campo de cálculo do número de contatos associados à hierarquia da campanha. (Somente leitura) O Salesforce calcula automaticamente esse valor usando todos os registros associados, mesmo que você não tenha acesso de leitura a eles. Esse campo não pode ser referenciado em fórmulas de regras de fluxo de trabalho, regras de validação, atualizações de campos ou processos de aprovação, mas pode em campos de fórmula personalizados. As atualizações neste campo não acionam regras do fluxo de trabalho.
Total de leads convertidos na hierarquia	Campo de cálculo do número total de leads associados à hierarquia da campanha que foram convertidos em contas, contatos e oportunidades. O Salesforce calcula automaticamente esse valor usando todos os registros associados, mesmo que você não tenha acesso de leitura a eles. Esse campo não pode ser referenciado em

Campo	Descrição
	fórmulas de regras de fluxo de trabalho, regras de validação, atualizações de campos ou processos de aprovação, mas pode em campos de fórmula personalizados. As atualizações neste campo não acionam regras do fluxo de trabalho.
`Receita total esperada na hierarquia`	Campo calculado para a quantidade total de dinheiro que você espera gerar de uma hierarquia de campanha. (Somente leitura) O Salesforce calcula automaticamente esse valor usando todos os registros associados, mesmo que você não tenha acesso de leitura a eles. Esse campo não pode ser referenciado em fórmulas de regras de fluxo de trabalho, regras de validação, atualizações de campos ou processos de aprovação, mas pode em campos de fórmula personalizados. As atualizações neste campo não acionam regras do fluxo de trabalho.
`Total de leads`	Número potencial de oportunidades (leads) associadas à campanha. O Salesforce calcula automaticamente esse valor usando todos os registros associados, mesmo que você não tenha acesso de leitura a eles. Esse campo não pode ser referenciado em fórmulas de regras de fluxo de trabalho, regras de validação, atualizações de campos ou processos de aprovação, mas pode em campos de fórmula personalizados. As atualizações neste campo não acionam regras do fluxo de trabalho.
`Total de leads na hierarquia`	Campo de cálculo do número total de leads associados à hierarquia da campanha. Esse número também inclui leads convertidos. (Somente leitura) O Salesforce calcula automaticamente esse valor usando todos os registros associados, mesmo que você não tenha acesso de leitura a eles. Esse campo não pode ser referenciado em fórmulas de regras de fluxo de trabalho, regras de validação, atualizações de campos ou processos de aprovação, mas pode em campos de fórmula personalizados. As atualizações neste campo não acionam regras do fluxo de trabalho.
`Número total enviado na hierarquia`	Campo calculado para o número total de indivíduos orientados por uma hierarquia de campanha, como, por exemplo, o número de emails enviados. (Somente leitura) O Salesforce calcula automaticamente esse valor usando todos os registros associados, mesmo que você não tenha acesso de leitura a eles. Esse campo não pode ser referenciado em fórmulas de regras de fluxo de trabalho, regras de validação, atualizações de campos ou processos de aprovação, mas pode em campos de fórmula personalizados. As atualizações neste campo não acionam regras do fluxo de trabalho.
`Total de oportunidades na hierarquia`	Campo de cálculo do número total de oportunidades associadas à hierarquia da campanha. (Somente leitura) O Salesforce calcula automaticamente esse valor usando todos os registros associados, mesmo que você não tenha acesso de leitura a eles. Esse campo

Campo	Descrição
	não pode ser referenciado em fórmulas de regras de fluxo de trabalho, regras de validação, atualizações de campos ou processos de aprovação, mas pode em campos de fórmula personalizados. As atualizações neste campo não acionam regras do fluxo de trabalho.
`Total de respostas`	Campo de cálculo do número total de contatos e leads não convertidos com `Status do membro` equivalente a "Respondido" na campanha. (Somente leitura) O Salesforce calcula automaticamente esse valor usando todos os registros associados, mesmo que você não tenha acesso de leitura a eles. Esse campo não pode ser referenciado em fórmulas de regras de fluxo de trabalho, regras de validação, atualizações de campos ou processos de aprovação, mas pode em campos de fórmula personalizados. As atualizações neste campo não acionam regras do fluxo de trabalho.
`Total de respostas na hierarquia`	Campo de cálculo do número de contatos e leads não convertidos com `Status do membro` equivalente a "Respondido" na hierarquia da campanha. (Somente leitura) O Salesforce calcula automaticamente esse valor usando todos os registros associados, mesmo que você não tenha acesso de leitura a eles. Esse campo não pode ser referenciado em fórmulas de regras de fluxo de trabalho, regras de validação, atualizações de campos ou processos de aprovação, mas pode em campos de fórmula personalizados. As atualizações neste campo não acionam regras do fluxo de trabalho.
`Valor total de oportunidades`	Campo de cálculo do valor de todas as oportunidades associadas à campanha, incluindo as fechadas e ganhas. (Somente leitura) O Salesforce calcula automaticamente esse valor usando todos os registros associados, mesmo que você não tenha acesso de leitura a eles. Em organizações que usam várias moedas, os valores da oportunidade são convertidos na moeda da campanha. Se a sua moeda não corresponder à moeda da campanha, o valor será convertido na sua moeda e mostrado entre parênteses. Em organizações que usam gerenciamento avançado de moedas, os valores da oportunidade são convertidos na moeda da campanha pelas taxas de câmbio datadas. Se a moeda da campanha não corresponder à sua moeda, o total dos valores da oportunidade será convertido pelas taxas de câmbio padrão, e não pelas taxas de câmbio datadas, e o valor mostrado entre parênteses. Esse campo não pode ser referenciado em fórmulas de regras de fluxo de trabalho, regras de validação, atualizações de campos ou processos de aprovação, mas pode em campos de fórmula personalizados. As atualizações neste campo não acionam regras do fluxo de trabalho.

Campo	Descrição
`Valor total de oportunidades na hierarquia`	Campo de cálculo do valor total de todas as oportunidades associadas à hierarquia da campanha, incluindo as fechadas e ganhas. (Somente leitura) O Salesforce calcula automaticamente esse valor usando todos os registros associados, mesmo que você não tenha acesso de leitura a eles. Todas as campanhas de uma hierarquia devem usar a mesma moeda. Em organizações que usam várias moedas, os valores da oportunidade são convertidos na moeda da campanha. Se a sua moeda não corresponder à moeda da campanha, o valor será convertido na sua moeda e mostrado entre parênteses. Em organizações que usam gerenciamento avançado de moedas, os valores da oportunidade são convertidos na moeda da campanha pelas taxas de câmbio datadas. Se a moeda da campanha não corresponder à sua moeda, o total dos valores da oportunidade será convertido pelas taxas de câmbio padrão, e não pelas taxas de câmbio datadas, e o valor mostrado entre parênteses.
`Valor total de oportunidades ganhas`	Campo de cálculo do valor de todas as oportunidades fechadas e ganhas associadas à campanha. (Somente leitura) O Salesforce calcula automaticamente esse valor usando todos os registros associados, mesmo que você não tenha acesso de leitura a eles. Em organizações que usam várias moedas, os valores da oportunidade são convertidos na moeda da campanha. Se a sua moeda não corresponder à moeda da campanha, o valor será convertido na sua moeda. Em organizações que usam gerenciamento avançado de moedas, os valores da oportunidade são convertidos na moeda da campanha pelas taxas de câmbio datadas. Se a moeda da campanha não corresponder à sua moeda, o total dos valores da oportunidade será convertido pelas taxas de câmbio padrão, e não pelas taxas de câmbio datadas, e o valor mostrado entre parênteses. Esse campo não pode ser referenciado em fórmulas de regras de fluxo de trabalho, regras de validação, atualizações de campos ou processos de aprovação, mas pode em campos de fórmula personalizados. As atualizações neste campo não acionam regras do fluxo de trabalho.
`Valor total de oportunidades ganhas na hierarquia`	Campo de cálculo do valor de todas as oportunidades fechadas e ganhas associadas à hierarquia da campanha. (Somente leitura) O Salesforce calcula automaticamente esse valor usando todos os registros associados, mesmo que você não tenha acesso de leitura a eles. Todas as campanhas de uma hierarquia devem usar a mesma moeda.

Campo	Descrição
	Em organizações que usam várias moedas, os valores da oportunidade são convertidos na moeda da campanha. Se a sua moeda não corresponder à moeda da campanha, o valor será convertido na sua moeda. Em organizações que usam gerenciamento avançado de moedas, os valores da oportunidade são convertidos na moeda da campanha pelas taxas de câmbio datadas. Se a moeda da campanha não corresponder à sua moeda, o total dos valores da oportunidade será convertido pelas taxas de câmbio padrão, e não pelas taxas de câmbio datadas, e o valor mostrado entre parênteses. Esse campo não pode ser referenciado em fórmulas de regras de fluxo de trabalho, regras de validação, atualizações de campos ou processos de aprovação, mas pode em campos de fórmula personalizados. As atualizações neste campo não acionam regras do fluxo de trabalho.
`Total de oportunidades ganhas na hierarquia`	Campo de cálculo do número total de oportunidades ganhas associadas à hierarquia da campanha. O Salesforce calcula automaticamente esse valor usando todos os registros associados, mesmo que você não tenha acesso de leitura a eles. Esse campo não pode ser referenciado em fórmulas de regras de fluxo de trabalho, regras de validação, atualizações de campos ou processos de aprovação, mas pode em campos de fórmula personalizados. As atualizações neste campo não acionam regras do fluxo de trabalho.
`Tipo`	Tipo de campanha, por exemplo, Mala direta ou Programa de indicações. Você seleciona uma entrada em uma lista de opções com os valores disponíveis, que é definida pelo administrador. Cada valor da lista de opções pode ter até 40 caracteres.

CONSULTE TAMBÉM:

Exibindo e editando campanhas

Compartilhando campanhas

O seu administrador define o modelo de compartilhamento da organização para o acesso da campanha. Contudo, é possível estender os privilégios de compartilhamento para as suas campanhas individualmente. Use o compartilhamento de campanha para *aumentar* o acesso a suas campanhas; você não pode restringi-lo além dos níveis de acesso padrão da sua organização.

Para exibir e gerenciar os detalhes de compartilhamento, clique em **Compartilhamento** na página de detalhe da campanha. A página Detalhes de compartilhamento lista os usuários, grupos, papéis e territórios que têm acesso de compartilhamento à campanha. Nessa página, é possível executar as seguintes ações:

- Para exibir uma lista filtrada de itens, selecione uma lista predefinida na lista suspensa `Exibir` ou clique em **Criar novo modo de exibição** para definir seus próprios modos de visualização personalizados. Para editar ou excluir qualquer exibição que você tenha criado, selecione-a na lista suspensa `Modo de exibição` e clique em **Editar**.
- Clique para **Adicionar** para conceder acesso ao registro para outros usuários, grupos, papéis ou territórios.
- Clique em **Expandir Lista** para exibir todos os usuários que têm acesso ao registro.
- Para ver as regras de compartilhamento manual que você criou, clique em **Editar** ou **Excluir** ao lado de um item na lista para editar ou excluir o nível de acesso.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir campanhas:
- "Ler" em campanhas

Para compartilhar campanhas:
- "Ler" em campanhas

  E

  `Usuário do Marketing` selecionado nas suas informações de usuário

Considerações especiais

- Para compartilhar uma campanha, você precisa ter Acesso público total a ela, e a caixa de seleção `Usuário do marketing` deve estar marcada em suas informações pessoais.
- O botão **Compartilhamento** está disponível dependendo do padrão de campanhas para toda a sua organização.
- Certifique-se de compartilhar registros com usuários que possuam a devida permissão de objeto "Ler" para exibir os registros compartilhados.
- Compartilhar uma campanha não concede automaticamente acesso de leitura a todos os membros da campanha. Certifique-se de que o usuário com quem está compartilhando uma campanha tenha visibilidade para os leads ou contatos associados.
- Os campos de estatísticas da hierarquia da campanha fornecem dados agregados de uma campanha pai e de todas as campanhas abaixo dela na hierarquia, independentemente de um usuário ter direitos de compartilhamento de uma determinada campanha dentro da hierarquia. Portanto, leve em conta as configurações de compartilhamento de campanhas da sua organização ao ativar estatísticas de hierarquia da campanha. Se não desejar que os usuários vejam dados da hierarquia agregados, remova um ou todos os campos de estatísticas da hierarquia da campanha da lista relacionada Hierarquia da campanha. Esses campos continuarão disponíveis para fins de relatório.

CONSULTE TAMBÉM:

Exibindo hierarquias de campanha

Exibindo estatísticas da hierarquia da campanha

Adicionando contatos ou leads em massa a uma campanha

Para adicionar contatos, leads ou contas pessoais existentes a uma campanha a partir de uma página de detalhes da campanha:

1. Exiba a campanha a ser atualizada.
2. Clique em **Gerenciar membros**.
3. Clique em **Adicionar membros - Contatos existentes** ou **Adicionar membros - Leads existentes**.
4. Na primeira etapa do assistente, escolha um valor de status de membro da campanha a ser atribuído aos novos membros.

   Observe que o nome da campanha de onde você navegou é automaticamente preenchido.
5. Clique em **Avançar**.
6. Na segunda etapa do assistente, aparece uma lista de membros potenciais que não estão associados à campanha.
   a. Marque as caixas dos registros que deseja selecionar. Se preferir, marque a caixa no cabeçalho de coluna para selecionar todos os itens exibidos. Observe que é possível exibir até 250 registros na página de cada vez.
   b. Clique em **Adicionar à campanha**. As pessoas são salvas imediatamente como membros da campanha e com o status escolhido.
   c. Clique nos links das letras ou nos links **Próxima página** e **Página anterior** para exibir outras páginas de lista, e continue adicionando os membros da mesma maneira.

      Nota: Uma mensagem de confirmação mantém uma contagem do número total de membros adicionados durante esta sessão do assistente. Os membros já adicionados durante essa sessão do assistente são exibidos com um marca de seleção somente leitura próxima a eles.

   d. Opcionalmente, para modificar a exibição, escolha um modo de exibição de listas diferente ou crie um novo modo de exibição. Observe que você pode definir modos de exibição de listas personalizados que restringem os resultados de acordo com o nome da campanha e, alternativamente, por status de membro.
7. Depois de adicionar todos os membros desejados à campanha, clique em **Concluído** para sair do assistente.

CONSULTE TAMBÉM:

Adicionando contatos ou leads de um modo de exibição de lista a uma campanha

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para adicionar vários contatos existentes a uma campanha:

- `Usuário de Marketing` selecionado nas suas informações de usuário

  E

  "Editar" em campanhas

  E

  "Ler" em contatos

Para adicionar vários leads existentes a uma campanha:

- `Usuário de Marketing` selecionado nas suas informações de usuário

  E

  "Editar" em campanhas

  E

  "Ler" em leads

Para adicionar várias contas pessoais a uma campanha:

- `Usuário de Marketing` selecionado nas suas informações de usuário

  E

  "Editar" em campanhas

  E

  "Ler" em contatos

Perguntas frequentes sobre como planejar, gerenciar e rastrear campanhas

Perguntas freqüentes sobre campanhas

- Posso usar o email em massa nas minhas campanhas por email?
- Como determinar as oportunidades resultantes das campanhas?
- Como posso calcular o retorno sobre o investimento de minhas campanhas?
- Como posso adicionar contatos e leads a minhas campanhas?
- Como funciona uma Origem principal da campanha?
- Qual a diferença entre a influência da campanha e os relatórios de retorno sobre o investimento?
- Quem tem acesso às campanhas?

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral das campanhas

Posso usar o email em massa nas minhas campanhas por email?

O email em massa destina-se às vendas em pequena escala e às correspondências de suporte. Ele não é usado para fins de marketing. Recomenda-se usar outro fornecedor de execução de emails para enviar emails de campanhas de marketing.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas freqüentes sobre campanhas

Como posso adicionar contatos e leads a minhas campanhas?

As campanhas da sua empresa geralmente visam clientes existentes (contatos) e/ou clientes potenciais (leads). Tanto contatos quanto leads podem ser associados às campanhas como seus membros. Você pode facilmente adicionar membros de uma página de detalhes do membro da campanha ao clicar no botão suspenso Gerenciar membros, na seção de detalhe da campanha, ou na lista relacionada Membros da campanha, depois selecionando uma das opções a seguir:

- **Adicionar membros - Pesquisar** para adicionar membros da campanha a partir de uma pesquisa.
- **Adicionar membros - Importar arquivo** para adicionar membros da campanha ao importar leads de um arquivo de texto delimitado por vírgulas (.csv).
- **Editar membros - Pesquisar** para exibir, atualizar ou excluir membros da campanha existentes.
- **Atualizar e Adicionar membros - Arquivo de importação** para editar o status do membro da campanha usando um arquivo de importação.

As tabelas a seguir descrevem métodos adicionais para adicionar membros da campanha.

Adicionando contatos às campanhas

Origem do contato	Ferramenta recomendada para o membro da campanha	Número máximo de registros
Um relatório de contatos existentes	Adicionar membros da campanha de relatórios	50.000 por relatório
Um arquivo .csv de contatos existentes	Assistente de atualização de campanha	50.000 por arquivo de importação

Adicionando contatos às campanhas

Origem do contato	Ferramenta recomendada para o membro da campanha	Número máximo de registros
Um modo de exibição de lista de contatos existentes	Adicionando contatos ou leads de um modo de exibição de lista a uma campanha	250 por página de lista
Uma página de detalhes do contato individual	Adicionando, editando ou clonando membros individuais da campanha	1

Adicionando leads às campanhas

Origem do lead	Ferramenta recomendada para o membro da campanha	Número máximo de registros
Um relatório de leads existentes	Adicionar membros da campanha de relatórios	50.000 por relatório
Um arquivo .csv de novos leads	Usando o Assistente de importação de dados com campanhas	50.000 por arquivo de importação
Um modo de exibição de lista de leads existentes	Adicionando contatos ou leads de um modo de exibição de lista a uma campanha	250 por página de lista
Uma página de detalhes do lead individual	Adicionando, editando ou clonando membros individuais da campanha	1

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas freqüentes sobre campanhas

Como posso calcular o retorno sobre o investimento de minhas campanhas?

O Relatório de análise do retorno sobre o investimento da campanha está localizado na guia Relatórios na pasta Relatórios da campanha. Ele calcula o desempenho de sua campanha com base no retorno sobre o investimento (ROI) e no custo médio. Para cada campanha no relatório:

- O retorno sobre o investimento é expresso como porcentagem, e é calculado como o ganho líquido (Valor total de oportunidades ganhas - Custo real) dividido pelo Custo real.
- O Valor total de oportunidades ganhas é o valor calculado de todas as oportunidades fechadas ou ganhas nas quais a campanha é a Origem principal da campanha na oportunidade.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas freqüentes sobre campanhas

Como determinar as oportunidades resultantes das campanhas?

Um benefício importante das campanhas é a capacidade de determinar quantos negócios foram gerados a partir de cada campanha. Ao criar uma oportunidade, você pode preencher o campo `Origem principal da campanha` para indicar que a oportunidade resultou de uma campanha específica.

Além disso, quando você converter um lead vinculado a uma campanha, esta será automaticamente inserida no campo `Origem principal da campanha` da oportunidade.

Se o lead ou contato estiver vinculado a várias campanhas, a campanha com a qual ele estiver associado mais recentemente será inserida no campo `Origem principal da campanha` da oportunidade.

A lista relacionada Oportunidades de uma campanha exibe cada oportunidade vinculada a essa campanha. Você também pode executar o Relatório de receita da campanha para rastrear as oportunidades vinculadas às suas campanhas.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas freqüentes sobre campanhas

Como funciona uma Origem principal da campanha?

A origem principal da campanha é a campanha associada a um lead antes da conversão do lead. Esse valor pode ser alterado manualmente nos detalhes do lead. Além disso, ele proporciona 100% do valor da receita de crédito para a campanha especificada.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas freqüentes sobre campanhas

Qual a diferença entre a influência da campanha e os relatórios de retorno sobre o investimento?

A influência da campanha rastreia o pipeline e a receita de várias campanhas, e liga todas as campanhas de um papel de contato a essa oportunidade para relatórios de retorno sobre o investimento e pipeline. Isso é especialmente útil para ciclos mais longos de negócios, quando mais de uma campanha contribui para fechar um negócio ou converter um lead em cliente.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas freqüentes sobre campanhas

Quem tem acesso às campanhas?

Dependendo das configurações de compartilhamento, os usuários da sua organização podem exibir campanhas, a configuração avançada da campanha ou executar relatórios da campanha. No entanto, somente os usuários de marketing designados, com as permissões de usuário adequadas, podem criar, editar e excluir campanhas, além de definir a configuração avançada de campanha. Um administrador deve marcar a caixa de seleção `Usuário de marketing` nas informações pessoais de um usuário para designá-lo como usuário de marketing.

Além disso, os Usuários de marketing poderão importar leads e usar os assistentes de importação de campanha se também tiverem o perfil Usuário de marketing (ou as permissões “Importar leads” e “Editar” em campanhas).

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas freqüentes sobre campanhas

Explore o modelo de território da sua organização

Um modelo de território inclui uma hierarquia e um modo de exibição de lista de territórios pai e filho. Se você gerencia ou administra um território de vendas ou faz parte de um, deve explorar o modelo de território para entender como os esforços de vendas são organizados. Faça drill down para obter detalhes importantes sobre territórios individuais, incluindo as contas atribuídas.

Nota: Essas informações se aplicam apenas ao Gerenciamento de Território Enterprise, não a versões anteriores do Gerenciamento de território.

1. Em Configuração, insira *Modelos de território* na caixa Busca rápida e selecione **Modelos de território**. O modo de exibição de lista exibe o modelo de território ativo da sua organização. Clique no rótulo do modelo se você quiser visualizar sua página de detalhes. Juntamente com outros detalhes, esta página informa a última vez que as regras de atribuição de contas foram executadas para realinhar o território.
2. No modo de exibição de lista, clique no link **Exibir hierarquia** do modelo.
3. Clique na **Exibição em árvore** para expandir e explorar a árvore de hierarquia.
4. Na hierarquia, clique em um rótulo de território para exibir sua página de detalhes, na qual você pode identificar o tipo de território, os usuários atribuídos e os seus níveis de acesso, regras de atribuição etc.
5. Da parte superior da página, navegue de volta para a hierarquia de territórios do modelo e verifique os outros territórios.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir um modelo de território ativo:
- "Exibir configuração"

Identificar os territórios de vendas de uma conta

Descobrir de qual território de vendas uma conta faz parte.

Nota: Essas informações se aplicam apenas ao Gerenciamento de Território Enterprise, não a versões anteriores do Gerenciamento de território.

1. Abra o registro da conta.
2. Exiba os territórios da conta na lista relacionada Atribuições de territórios da conta.

CONSULTE TAMBÉM:

Exibir uma lista das contas em seus territórios

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para identificar o território de vendas de uma conta:
- "Ler" em contas

Exibir uma lista das contas em seus territórios

Crie uma exibição de lista que mostre quais contas estão atribuídas aos territórios que você abrange.

Nota: Essas informações se aplicam apenas ao Gerenciamento de Território Enterprise, não a versões anteriores do Gerenciamento de território.

O filtro `Meus territórios` mostra contas que pertencem aos territórios aos quais você está atribuído. O filtro `Minhas equipes de território` mostra contas de territórios aos quais você está atribuído *e seus territórios descendentes* (se houver).

1. Clique na guia Contas e em **Editar** ao lado do menu de exibição.
2. Nomeie a exibição e especifique *`Meus territórios`* ou *`Minhas equipes de território`* nos critérios do filtro. Adicione outros filtros, se precisar.
3. Escolha outros campos pelos quais você deseja filtrar e selecione *`Nome de conta`* e qualquer outro campo que você quer que apareça na exibição de lista.
4. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir territórios em todos os modelos de território de sua organização:

- "Gerenciar territórios"

Para exibir territórios no modelo de território *`Ativo`* de sua organização:

- "Exibir configuração"

Para exibir as contas:

- "Ler" em Contas

Gerenciando contas por território

Visão geral do gerenciamento de territórios

Nota: Essas informações se aplicam somente ao recurso original de Gerenciamento de território, não ao Gerenciamento de Território Enterprise.

Nota: O gerenciamento de território está disponível somente com as Previsões personalizáveis e não é suportado na versão Winter '12 das Previsões. Se o Gerenciamento de território estiver ativado, você não poderá mais usar a versão Winter '12 das Previsões.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

O gerenciamento de territórios é um sistema de compartilhamento de contas que concede acesso às contas com base nas suas características. Ele permite que a empresa estruture dados e usuários do Salesforce da mesma forma que você estrutura territórios de vendas. Principalmente se a sua organização tiver um modelo de compartilhamento privado, pode ser necessário conceder aos usuários acesso a contas com base em critérios, como CEP, setor, receita ou um campo personalizado que seja importante para seus negócios. Também pode ser necessário gerar previsões para as diversas categorias de contas. O gerenciamento de territórios soluciona essas necessidades comerciais e oferece uma solução avançada para a estruturação de usuários, contas e os contatos, as oportunidades e os casos associados.

Nota: A propriedade de conta e seus efeitos sobre o compartilhamento de registros continua válida e inalterada quando o gerenciamento de territórios está em uso.

Principais benefícios do gerenciamento de territórios:

- Possibilidade de usar critérios de conta para expandir um modelo de compartilhamento particular.
- Suporte a estruturas de organização de vendas complexas e alteradas com freqüência.
- Suporte à transferência de usuários entre territórios, com a opção de manter as oportunidades.
- Várias previsões por usuário, com base na afiliação ao território.
- Relatórios de vendas com base no território.

Nota: O gerenciamento de territórios afeta somente as contas e os objetos padrão que possuem um relacionamento entre mestre e detalhes com as contas. Por exemplo, as oportunidades são incluídas no gerenciamento de territórios, o que não acontece com os leads.

O que é um território?

Um território é um conjunto flexível de contas e usuários, onde os usuários têm ao menos acesso de leitura às contas, independentemente de quem seja o proprietário da conta. Ao definir configurações de território, os usuários de um território podem ter permissão de leitura, leitura e gravação ou acesso igual ao do proprietário (ou seja, capacidade para exibir, editar, transferir e excluir registros) às contas do território. Pode haver contas e usuários em vários territórios. Você pode adicionar contas a territórios manualmente ou definir regras para atribuir contas a territórios.

Você não só pode controlar o acesso dos usuários de cada território às contas, como também às oportunidades e aos casos associados às contas do território, independentemente de quem seja o proprietário dos registros.

O que é uma hierarquia de territórios?

Os territórios existem em uma hierarquia que pode ser configurada com o número de níveis aninhados que você quiser. Por exemplo, você pode criar um território de nível superior chamado “Vendas internacionais” com os territórios filho “América do Norte”, “Europa e Oriente Médio”, “América Latina”, “África” e “Ásia e Austrália”. “América do Norte” pode ter os territórios filho “Canadá” e “Estados Unidos”. “Estados Unidos” pode ter os territórios filho “Oeste”, “Centro”, “Sul” e “Leste”. Por fim, “Oeste” pode ter os territórios filho “Califórnia”, “Oregon”, “Washington”, “Nevada,” “Arizona” e “Utah”.

Lembre-se de que as hierarquias de territórios não precisam enfocar locais geográficos; você pode defini-las como preferir.

Como os territórios afetam as previsões?

Ao ativar o gerenciamento de território para sua organização, a hierarquia de território também se torna a hierarquia de previsão. Os dados de previsão são obtidos das oportunidades associadas às contas nos territórios. Haverá uma previsão diferente para cada território ao qual os usuários forem atribuídos. Por exemplo, se você estiver atribuído a “Califórnia” e “Arizona”, terá uma previsão para as oportunidades em “Califórnia” e outra para as oportunidades em “Arizona”. Consulte Exibindo previsões personalizáveis na página 462.

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciando territórios

Perguntas freqüentes sobre gerenciamento de territórios

Gerenciando territórios

Nota: Essas informações se aplicam somente ao recurso original de Gerenciamento de território, não ao Gerenciamento de Território Enterprise.

O gerenciamento dos territórios da organização envolve as seguintes tarefas:

- Organizar territórios em hierarquias que representam os requisitos de previsão da organização e como os usuários trabalham na organização.
- Definir configurações em toda a organização para o gerenciamento de territórios.
- Criar novos territórios e editar os existentes.
- Atribuir usuários a territórios.
- Definir regras de atribuição de contas que avaliem contas e atribuí-las a territórios.
- Selecionar contas em listas e atribuí-las manualmente a territórios.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral do gerenciamento de territórios

Perguntas freqüentes sobre gerenciamento de territórios

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para gerenciar territórios:

- "Gerenciar territórios"

  OU

  Se você for um gerente de previsão, a opção `Os gerentes de previsão podem gerenciar territórios` estiver selecionada e você estiver trabalhando em uma posição inferior à sua na hierarquia de territórios.

Atribuindo oportunidades a territórios

Nota: Essas informações se aplicam somente ao recurso original de Gerenciamento de território, não ao Gerenciamento de Território Enterprise.

Uma oportunidade pode ser atribuída a um território quando ela é criada – seja manualmente ou durante a conversão de um lead – ou quando forem executadas as regras de atribuição da conta que afetem as oportunidades existentes. Este tópico inclui as seguintes seções:

- Atribuição de território para oportunidades criadas manualmente
- Atribuição de território para leads convertidos
- Notas sobre a atribuição de território para oportunidades

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar oportunidades:

- "Criar" em Oportunidades

Atribuição de território para oportunidades criadas manualmente

Quando uma oportunidade é criada pela guia Oportunidades ou pela área Criação rápida na barra lateral, o Salesforce deverá comparar os territórios associados à conta da oportunidade com os territórios dos quais o proprietário da oportunidade é membro:

- Se houver um único território ao qual o proprietário de conta e de oportunidade pertença, a oportunidade será atribuída ao território, se "Avaliar esta conta em relação às regras do território ao salvar" for selecionado.

- Se houver mais de um território em comum para o proprietário tanto da conta quanto da oportunidade, a oportunidade não será atribuída automaticamente a nenhum território. O proprietário da oportunidade deverá atribuir manualmente um território à oportunidade.
- Se não houver nenhum território em comum entre o proprietário da conta e da oportunidade, o proprietário da oportunidade não poderá atribuí-la a um território.

Atribuição de território para leads convertidos

Quando o lead é convertido em oportunidade, a atribuição de território dessa oportunidade dependerá de vários fatores, incluindo:

- Se a conta associada à oportunidade está atribuída a um ou mais territórios
- Se o proprietário do lead for membro do mesmo território que a conta
- O número de usuários atribuídos a um território
- Se o gerente da previsão é atribuído ao território

Se a conta associada à oportunidade for atribuída a somente um território, use a tabela a seguir para determinar como o território da oportunidade é atribuído:

O proprietário do lead pertence ao mesmo território que a conta	Número de usuários atribuídos ao território	Um gerente de previsão é atribuído ao território	Resultados
Sim	1	N/R	A oportunidade é atribuída ao mesmo território que a conta, e o proprietário do lead se torna o proprietário da oportunidade.
Não	1	N/R	A oportunidade é atribuída ao mesmo território que a conta e o proprietário da oportunidade é membro isolado do território.
Não	0	N/R	A oportunidade é atribuída ao mesmo território que a conta, e o proprietário do lead se torna o proprietário da oportunidade. O proprietário do lead é adicionado como membro inativo do território.
Sim	> 1	Sim	A oportunidade é atribuída ao mesmo território que a conta, e o gerente da previsão se torna o proprietário da oportunidade.
Sim	> 1	Não	A oportunidade é atribuída ao mesmo território que a conta, e o proprietário do lead se torna o proprietário da oportunidade.
Não	> 1	Sim	A oportunidade é atribuída ao gerente da previsão do território.
Não	> 1	Não	A oportunidade é atribuída ao mesmo território que a conta, e o proprietário do lead se torna o proprietário da oportunidade. O proprietário do lead é adicionado como membro inativo do território.

Se a conta associada à oportunidade for atribuída a mais de um território, use a tabela a seguir para determinar como o território da oportunidade é atribuído:

Afiliação ao território do proprietário do lead	Resultados
O proprietário do lead tem um território em comum com a conta	A oportunidade não é atribuída a nenhum território e o proprietário do lead se torna proprietário da oportunidade. O proprietário da oportunidade pode atribuí-la ao território da conta.
O proprietário do lead tem mais de um território em comum com a conta	A oportunidade não é atribuída a nenhum território e o proprietário do lead se torna proprietário da oportunidade. O proprietário da oportunidade pode atribuí-la ao território que ele tem em comum com a conta.
O proprietário do lead não tem territórios em comum com a conta	A oportunidade não é atribuída a nenhum território e o proprietário do lead se torna proprietário da oportunidade. O proprietário da oportunidade não pode atribuí-la a nenhum território.

Notas sobre a atribuição de território para oportunidades

- As seguintes ações não alteram o território de uma oportunidade:
  - Atribuindo manualmente a conta da oportunidade a um território
  - Alterando a conta que será associada à oportunidade
  - Alterando o território da conta como resultado das regras de atribuição de contas se a oportunidade e sua conta estiverem em territórios diferentes
  - Transferindo a oportunidade para um novo proprietário
- Regras de atribuição de território não atualizam uma oportunidade se a `Data de fechamento` da oportunidade for anterior à data atual e o `Estágio` da oportunidade for *`Fechado e ganho`* ou *`Fechado e perdido`*.
- Quando a oportunidade não for atribuída automaticamente a um território, nós recomendamos que os usuários sejam notificados caso a oportunidade não seja atribuída a um território manualmente em até um dia. Você pode definir um fluxo de trabalho baseado em tempo para notificar os usuários sobre oportunidades não atribuídas.
- O cancelamento da exclusão de uma conta ou oportunidade da Lixeira restaura a atribuição de territórios, mas não aciona a avaliação das regras de atribuição de contas. Se as regras de atribuição de contas foram alteradas enquanto o registro estava na Lixeira, o registro restaurado poderá ter territórios não consistentes com as novas regras.
- Quando as oportunidades são transferidas de um usuário para outro, seja individualmente ou em grupo, a atribuição do território nas oportunidades não será afetada. No entanto, caso as oportunidades sejam atribuídas a um usuário que ainda não seja membro do território da oportunidade, esse usuário será adicionado como membro inativo do território.
- Quando os usuários são removidos de um território, você pode especificar quem deve receber as oportunidades abertas. Além disso, quando os usuários forem transferidos de um território para outro, você pode especificar quais oportunidades continuarão a pertencer a eles e selecionar um destinatário para todas as oportunidades restantes. Se você não especificar um destinatário:
  - Se o território pai tiver um gerente de previsão, esse gerente será proprietário das oportunidades abertas do usuário. O gerente de previsão será atribuído ao território e `Ativo no território` estará desmarcado.
  - Se o território pai não tiver um gerente de previsão, o usuário permanecerá no território e `Ativo no território` estará desmarcado.

Exibindo listas de contas atribuídas manualmente

Nota: Essas informações se aplicam somente ao recurso original de Gerenciamento de território, não ao Gerenciamento de Território Enterprise.

A página de lista de contas atribuída manualmente exibe uma lista de contas atribuída ao território selecionado. Nessa página, você pode exibir informações detalhadas sobre a conta, remover contas de territórios e obter acesso a outras informações relacionadas.

- Para exibir uma lista filtrada de itens, selecione uma lista predefinida na lista suspensa `Exibir` ou clique em **Criar novo modo de exibição** para definir seus próprios modos de visualização personalizados.
- Clique no nome de uma conta para exibir seus detalhes.
- Clique em **Remover** ao lado de um nome de conta para removê-la do território.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral do gerenciamento de territórios

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir listas de conta atribuídas manualmente:
- "Exibir configuração"

Para remover contas:
- "Gerenciar territórios"

  E

  "Editar" em contas

  OU

  Se você for um gerente de previsões, a opção `Os gerentes de previsão podem gerenciar territórios` estiver selecionada e você estiver trabalhando em uma posição inferior à sua na hierarquia de territórios e tiver a permissão "Editar" em contas.

Perguntas frequentes sobre como gerenciar contas por território

Perguntas freqüentes sobre gerenciamento de territórios

Nota: Essas informações se aplicam somente ao recurso original de Gerenciamento de território, não ao Gerenciamento de Território Enterprise.

- Como o Salesforce trabalha com o gerenciamento de territórios?
- As oportunidades são transferidas para diferentes usuários quando as regras de atribuição de contas são executadas?
- A hierarquia de territórios e a hierarquia de papéis são diferentes?
- Como oportunidades são atribuídas a territórios?

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

- Em que as contas manualmente atribuídas diferem daquelas atribuídas por regras de atribuição de contas?
- Como funciona o confinamento de oportunidades?
- Devo ser atribuído aos mesmos territórios que as oportunidades que possuo?
- O que acontece quando excluo uma conta ou uma oportunidade atribuída a um território?
- Que tipos de registros têm territórios?
- Quando regras de atribuição de contas avaliam contas?

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral do gerenciamento de territórios

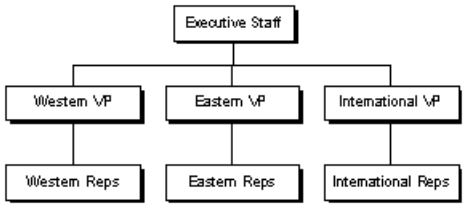
Como o Salesforce trabalha com o gerenciamento de territórios?

Nota: Essas informações se aplicam somente ao recurso original de Gerenciamento de território, não ao Gerenciamento de Território Enterprise.

Nas organizações com edições Enterprise, Unlimited, Performance e Developer, pode-se ativar o gerenciamento de territórios para organizar seus usuários em territórios e dar acesso a contas e suas oportunidades e casos relacionados.

Nas organizações com a edição Professional, a hierarquia de papéis do Salesforce permite que você gerencie a totalização de informações entre os territórios de sua empresa. A estrutura da hierarquia não se baseia em títulos tradicionais, e sim em uma hierarquia de papéis. Várias pessoas com diferentes títulos podem ser atribuída ao mesmo papel. O usuário sempre tem acesso aos dados de propriedade ou compartilhados com usuários atribuídos a papéis abaixo deles na hierarquia. O papel de um usuário também determina quais dados são acessíveis a ele nas previsões.

Uma organização típica pode ter três tipos de papéis, por exemplo:



- O papel superior pode incluir seus VPs de vendas, marketing e atendimento ao cliente, e seu diretor financeiro. Esses usuários poderão ver todas as informações em níveis inferiores e realizar totalizações nessas informações.
- O nível intermediário pode incluir diversos vice-presidentes ou gerentes regionais. Esses papéis podem acessar os dados de propriedade ou compartilhados com todos os usuários abaixo deles na hierarquia. Por exemplo, o papel de vice-presidente para a região ocidental pode exibir e totalizar as informações de propriedade de usuários com o papel de representantes para a região ocidental.
- Como não existem papéis abaixo dos diversos papéis de representante, os usuários com esses papéis não podem realizar totalizações nem ver informações de outras pessoas, só as próprias.

Nota: Sua hierarquia de papéis interage com o modelo de compartilhamento de sua organização para determinar exatamente quais informações um usuário pode ver, em função da configuração de compartilhamento selecionada para o uso de hierarquias. Para previsões, o papel de um usuário sempre determina quais informações ele poderá ver, independentemente do modelo de compartilhamento. Da mesma forma, em um modelo de compartilhamento Particular, o papel de um usuário determina seu acesso aos dados de outros usuários. Mas em uma organização de Leitura/Gravação pública ou Somente leitura pública, os usuários

podem ver (e editar, para Leitura/Gravação pública) informações de todos os demais usuários, além de ter acesso aos dados dos usuários abaixo deles na hierarquia.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas freqüentes sobre gerenciamento de territórios

Visão geral do gerenciamento de territórios

As oportunidades são transferidas para diferentes usuários quando as regras de atribuição de contas são executadas?

Nota: Essas informações se aplicam somente ao recurso original de Gerenciamento de território, não ao Gerenciamento de Território Enterprise.

Quando regras de atribuição de contas fazem com que uma oportunidade seja reatribuída a um território ao qual você já pertence, você se torna automaticamente o proprietário dessa oportunidade ao atender a um dos seguintes critérios:

- Você é o único membro do território.
- Você é o único gerente de previsão no território.
- Você é o único membro do território que pode fazer previsões.

Se nenhum desses critérios for atendido, o proprietário da oportunidade original será adicionado ao território como um membro inativo.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas freqüentes sobre gerenciamento de territórios

A hierarquia de territórios e a hierarquia de papéis são diferentes?

Nota: Essas informações se aplicam somente ao recurso original de Gerenciamento de território, não ao Gerenciamento de Território Enterprise.

Sim. A hierarquia de territórios e a hierarquia de papéis são independentes. Veja a seguinte comparação:

Hierarquia de territórios	Hierarquia de funções
Está disponível por meio da Salesforce	Está disponível por padrão
Determina previsões	Não tem impacto na previsão quando o gerenciamento de territórios é ativado
Suporta a atribuição de um usuário a vários territórios	Suporta a atribuição de um usuário somente a uma função
Afeta os relatórios de contas e oportunidades	Afeta todos os outros relatórios
Concede acesso a registros independentemente da propriedade. Os usuários recebem o acesso mais permissivo nas duas hierarquias.	Concede acesso a registros com base na propriedade. Os usuários recebem o acesso mais permissivo nas duas hierarquias.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas freqüentes sobre gerenciamento de territórios

Como oportunidades são atribuídas a territórios?

Nota: Essas informações se aplicam somente ao recurso original de Gerenciamento de território, não ao Gerenciamento de Território Enterprise.

As oportunidades são atribuídas automaticamente a territórios com base nas seguintes ações.

- **Criando uma nova oportunidade**

  Diretrizes para a criação de oportunidades no Salesforce Classic

- **Executando regras de atribuição de contas**

  Quando regras de atribuição de contas são executadas, são automaticamente atribuídas oportunidades ao mesmo território que a conta quando:

  - Uma oportunidade não tem um território e sua conta é adicionada a um.
  - Uma conta é movida de um território para outro. No entanto, se uma regra de atribuição de conta impedir que oportunidades sejam movidas para fora de determinada parte da hierarquia de territórios, as oportunidades não serão movidas e não pertencerão mais a nenhum território.

  Oportunidades não são atribuídas automaticamente ao mesmo território que a conta quando:

  - Uma conta é removida de um território e não reatribuída a um território novo na mesma operação. As oportunidades da conta do território original deixam de pertencer a territórios.
  - Uma conta é reatribuida a vários territórios em uma operação. As oportunidades da conta do território original deixam de pertencer a territórios, a menos que a caixa de seleção `Restringir atribuição de oportunidade` seja marcada.

  Nota: Se o proprietário da oportunidade não estiver no novo território, será adicionado como membro inativo do território.

As seguintes ações não alteram o território de uma oportunidade.

- Atribuindo manualmente a conta da oportunidade a um território
- Alterando a conta que será associada à oportunidade
- Alterando o território da conta como resultado das regras de atribuição de contas se a oportunidade e sua conta estiverem em territórios diferentes
- Transferindo a oportunidade para um novo proprietário.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas freqüentes sobre gerenciamento de territórios

Em que as contas manualmente atribuídas diferem daquelas atribuídas por regras de atribuição de contas?

Nota: Essas informações se aplicam somente ao recurso original de Gerenciamento de território, não ao Gerenciamento de Território Enterprise.

As contas atribuídas manualmente não são avaliadas ao executar as regras de atribuição de contas. Após serem manualmente atribuídas a um território, elas permanecem nele até que sejam manualmente removidas.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas freqüentes sobre gerenciamento de territórios

Como funciona o confinamento de oportunidades?

Nota: Essas informações se aplicam somente ao recurso original de Gerenciamento de território, não ao Gerenciamento de Território Enterprise.

Se a caixa de seleção `Restringir atribuição de oportunidades` for selecionada para um território, as oportunidades do território permanecerão no território ou em seus territórios filho quando você executar as regras de atribuição de contas. As seguintes exceções se aplicam:

- Se uma conta da oportunidade for movida para apenas um dos territórios filho, a oportunidade seguirá a conta e será reatribuída ao novo território dessa conta. Isso também ocorre quando uma conta é movida para vários territórios e apenas um dos novos territórios é filho do território original.
- Se uma conta da oportunidade for movida para mais de um dos territórios filho, o campo de território da oportunidade ficará em branco.
- Se uma conta da oportunidade for movida totalmente para fora do território e de seus filhos, o campo de território da oportunidade ficará em branco.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas freqüentes sobre gerenciamento de territórios

Devo ser atribuído aos mesmos territórios que as oportunidades que possuo?

Nota: Essas informações se aplicam somente ao recurso original de Gerenciamento de território, não ao Gerenciamento de Território Enterprise.

Quando uma oportunidade aberta lhe é atribuída e você não pertence ao território dessa oportunidade, você é atribuído ao território com `Ativo no território` desmarcado na lista relacionada Usuários atribuídos do território.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas freqüentes sobre gerenciamento de territórios

O que acontece quando excluo uma conta ou uma oportunidade atribuída a um território?

Nota: Essas informações se aplicam somente ao recurso original de Gerenciamento de território, não ao Gerenciamento de Território Enterprise.

O cancelamento da exclusão de uma conta ou oportunidade restaura a atribuição de territórios, mas não aciona a avaliação das regras de atribuição de contas. Se as regras de atribuição de contas foram alteradas enquanto o registro estava na Lixeira, o registro restaurado poderá ter territórios não consistentes com as novas regras.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas freqüentes sobre gerenciamento de territórios

Que tipos de registros têm territórios?

Nota: Essas informações se aplicam somente ao recurso original de Gerenciamento de território, não ao Gerenciamento de Território Enterprise.

Contas, oportunidades e usuários têm campos de território. As contas e os usuários podem ser associados a vários territórios. Uma oportunidade pode ser associada a somente um território.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas freqüentes sobre gerenciamento de territórios

Quando regras de atribuição de contas avaliam contas?

Nota: Essas informações se aplicam somente ao recurso original de Gerenciamento de território, não ao Gerenciamento de Território Enterprise.

As regras de atribuição de contas ativas avaliam contas automaticamente e as atribuem a territórios quando:

- Uma conta é criada por meio da interface de usuário do Salesforce, da API do Force.com ou de um cliente, como o Connect Offline.
- Uma conta é importada usando um Assistente de importação.
- Uma conta é criada pela conversão de um lead.
- Uma conta é editada e salva se a caixa de seleção `Selecionar por padrão` for selecionada para a opção `caixa de seleção "Avaliar esta conta em relação às regras do território ao salvar"` em **Propriedades de layout**. Se a regra de atribuição de conta iniciar uma mudança de propriedade da oportunidade, você deve transferir acesso na oportunidade.
- Uma conta é editada e salva por meio da API do Force.com.
- Você pode clicar em **Executar regras** em uma página de detalhes de território, desde que a caixa de seleção `Excluir das regras de atribuição a territórios` esteja desmarcada na conta.
- Você pode clicar em **Salvar e executar regras** na página de gerenciamento de regras de atribuição de contas de um território, desde que a caixa de seleção `Excluir das regras de atribuição a territórios` esteja desmarcada na conta.
- As contas duplicadas são mescladas.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas freqüentes sobre gerenciamento de territórios

Rastreando oportunidades potenciais como leads

Leads

Rastreie clientes em potencial separadamente dos seus contatos e oportunidades com os registros de lead do Salesforce. Depois de qualificar seus registros de lead, converta-os em contatos e crie contas para eles (se já não tiver as contas no Salesforce). E, de preferência, crie oportunidades para reforçar o seu pipeline.

Seja no Lightning Experience ou no Salesforce Classic, você trabalha com uma lista de leads. Essa lista lhe permite criar, localizar e trabalhar rapidamente com os leads em que você está se concentrando no momento.

Associe eventos e tarefas relevantes a esses leads. E converta seus leads qualificados em contatos que têm oportunidades associadas. Para qualquer registro de lead que você marcar como Não

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

qualificado, planeje uma nova visita subsequente para verificar se houve mudanças nas necessidades desse cliente em potencial por seus produtos e serviços.

CONSULTE TAMBÉM:

Leads: Início

Contas sociais, contatos e leads

Diretrizes para criar leads

Obtenha orientações ao criar leads manualmente para rastrear seus clientes em potencial.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

- Na guia Leads do Salesforce Classic, você pode atribuir automaticamente o lead usando a regra de atribuição de lead ativa. Para fazer isso, selecione `Atribuir utilizando regras de atribuição`. Caso contrário, o lead pertencerá a você.

  Se você atribuir automaticamente o novo lead, o tipo de registro do lead poderá mudar, dependendo do comportamento especificado pelo administrador para regras de atribuição.
- Se a sua equipe de vendas utiliza divisões, a divisão de um novo lead será definida automaticamente como a divisão padrão, a menos que você selecione outra manualmente.
- Seu administrador determina o status de lead padrão para novos leads.
- O lead é marcado como "Lido" e não aparece na exibição de lista Meus leads não lidos. Porém, no Salesforce Classic, se você salvar o lead clicando em **Salvar e novo**, o lead será marcado como "Não lido".

Leads: Início

Para exibir a home page de Leads, clique na guia Leads.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir a guia Leads:
- "Ler" em leads

Para exibir leads:
- "Ler" em leads

Para criar leads:
- "Criar" em leads

- Na seção **Modos de exibição de leads**, selecione um modo de exibição na lista suspensa para acessar diretamente essa página de lista ou clique em **Criar novo modo de exibição** para definir seu modo de exibição personalizado.

  Para exibir os leads em uma fila, escolha a lista daquela fila na lista suspensa. Para cada fila criada pelo administrador, o Salesforce adiciona um modo de exibição de lista de filas correspondente.

  Nota: O modelo de compartilhamento da organização inteira para um objeto determina o acesso que os usuários terão a esses registros de objeto nas filas:

  Leitura/Gravação/Transferência pública
  Os usuários podem exibir e assumir a propriedade dos registros a partir de qualquer fila.

  Leitura/gravação pública ou Somente leitura pública
  Os usuários podem exibir qualquer fila, mas só assumem a propriedade dos registros pelas filas das quais sejam membros, ou, dependendo das configurações de compartilhamento, se eles estiverem em um nível superior da hierarquia de papéis ou de território que o membro da fila.

  Particular
  Os usuários só podem exibir e aceitar registros das filas das quais sejam membros, ou, dependendo das configurações de compartilhamento, se eles estiverem em um nível superior da hierarquia de papéis ou de território que o membro da fila.

Independentemente do modelo de compartilhamento, os usuários devem ter a permissão "Editar" para assumir a propriedade dos registros nas filas das quais forem membros. Administradores, usuários com a permissão em nível de objeto para Casos "Modificar tudo" e usuários com a permissão "Modificar todos os dados" podem exibir e obter os registros de qualquer fila, independentemente do modelo de compartilhamento ou da participação na fila.

- Na seção **Leads recentes**, selecione um item na lista suspensa para exibir uma lista resumida dos principais leads que correspondem aos critérios. Nessa lista, você pode clicar em qualquer nome de lead para ir diretamente para os detalhes do lead. Alterne entre os links **Mostrar 25 itens** e **Mostrar 10 itens** para alterar o número de itens a serem exibidos. Os campos exibidos são determinados pelo layout de pesquisa da guia Leads, definido pelo administrador e pelas configurações de segurança no nível do campo (disponíveis somente nas edições Enterprise, Unlimited, Performance e Developer). As opções de leads recentes são:

Opção de leads recentes	Descrição
Meus leads não lidos	Os últimos dez ou vinte e cinco leads atribuídos a você ainda não exibidos ou editados. A lista só inclui os seus registros.
Recém-visualizado	Os últimos dez ou vinte e cinco leads exibidos, sendo que os leads exibidos mais recentemente são listados primeiro. A lista deriva-se dos seus itens recentes e inclui registros que pertencem a você e a outros usuários.
Recém-criado	Os últimos dez ou vinte e cinco leads criados, sendo que os leads criados mais recentemente são listados primeiro. A lista só inclui os seus registros.

- Se a Criação rápida for ativada pelo administrador, você poderá adicionar um novo lead na área **Criação rápida** da barra lateral da home page de leads. Outra opção é clicar em **Novo** ao lado da seção **Leads recentes** para criar um novo lead.
- Em **Relatórios**, clique no nome de qualquer relatório para acessá-lo.
- Na seção **Resumo**, escolha valores e clique em **Executar relatório** para exibir uma lista resumida dos leads.
- Selecione qualquer link em **Ferramentas** para gerenciar os leads.
- Se os leads forem compartilhados com contatos externos pelo Salesforce para Salesforce, escolha um dos modos de exibição de lista em **Leads de conexões** para exibir os leads compartilhados por seus parceiros comerciais.

CONSULTE TAMBÉM:

Leads

Contas sociais, contatos e leads

Reatribuir leads

Retire leads de uma fila ou reatribua seus leads a colegas.

Para reatribuir leads de uma exibição de lista ou fila, selecione o lead que deseja reatribuir e altere o proprietário. Se quiser reatribuir vários leads, em Configuração, insira *Transferir registros em massa* na caixa Busca rápida e selecione **Transferir registros em massa**.

CONSULTE TAMBÉM:

Leads

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para alterar ou aceitar a propriedade dos leads de uma fila:

- "Editar" em leads

Para transferir leads em massa:

- "Editar" em leads

  E

  "Transferir registro" ou "Transferir leads"

Campos de lead

Um lead possui os seguintes campos, listados em ordem alfabética. Dependendo do layout da sua página e das configurações de segurança em nível de campo, alguns campos talvez não estejam visíveis ou sejam editáveis.

Se o registro de lead foi adicionado a partir do Data.com, determinados campos, conforme identificado aqui, serão preenchidos com o valor do Data.com e do Dun & Bradstreet (D&B), se houver um valor disponível. Alguns campos de lead do Data.com estão disponíveis somente para organizações que usam um produto Data.com específico.

Campo	Descrição	Aceita valor do Data.com ou da D&B
`Endereço`	Endereço do lead, por exemplo, 475 Boardwalk Ave. São permitidos até 255 caracteres nesse campo.	✔ (Data.com)
`Receita anual`	Montante de receita anual na empresa do lead.	✔ (D&B)
`Campanha`	Nome da campanha responsável por gerar o lead. Aparece somente ao criar um novo lead. Os dados inseridos nesse campo são armazenados na lista relacionada do Histórico da campanha no lead.	

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Campo	Descrição	Aceita valor do Data.com ou da D&B
`Cidade`	Parte da cidade do endereço do lead, por exemplo, São Francisco. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.	✔ (Data.com)
`Status de limpeza`	Indica o status de limpeza do registro em comparação com Data.com. Os valores são: `Não comparado`, `Sincronizado`, `Revisado`, `Diferente`, `Não encontrado` ou `Inativo`. Esse campo está disponível apenas para organizações que usam Data.com Prospector ou Data.com Clean.	✔ (Data.com)
`Empresa`	Nome da empresa com a qual o lead é associado. São permitidos até 255 caracteres nesse campo.	✔ (D&B)
`Número D-U-N-S da empresa`	O número de Data Universal Numbering System (D-U-N-S, sistema de numeração universal de dados) é um número exclusivo de nove dígitos atribuído a cada local comercial no banco de dados D&B que possua uma operação exclusiva, separada e distinta. Os números D-U-N-S são usados por setores e organizações em todo o mundo como um padrão global para identificação e rastreamento comercial. Esse campo está disponível apenas para organizações que usam Data.com Prospector ou Data.com Clean. Nota: Para ver o número D-U-N-S completo, • Adicione o lead ao Salesforce, caso ainda não tenha feito, ou • Remova o lead com o Data.com se ainda existir no Salesforce Até adicionar ou limpar o registro, os cinco primeiros dígitos serão mascarados por asteriscos (*).	✔ (D&B)
`Nome da empresa (local)`	Nome da empresa no idioma local.	
`País`	Parte que menciona o país do endereço do usuário. A entrada é selecionada em uma lista de opções de valores padrão ou inseridos como texto. São permitidos até 80 caracteres se o campo for de texto.	
`Criado por`	Usuário que criou o lead, incluindo data e hora da criação. (Somente leitura)	
`Empresa D&B`	Um link para o registro de Empresa D&B correspondente, que exibe os campos de Dun & Bradstreet (D&B) do lead. Use a pesquisa se precisar associar um registro de Empresa D&B diferente ao lead. Esse campo está disponível apenas para organizações que usam Data.com Premium Prospector ou Data.com Premium Clean.	✔ (D&B)
`Chave do Data.com`	O ID da empresa no Data.com. Quando os registros do Salesforce são comparados com os registros do Data.com (por meio da atualização manual ou de tarefas de atualização automatizadas), se o Data.com encontrar uma correspondência, os dois registros são vinculados pelo valor numérico desse campo.	✔ (Data.com)

Campo	Descrição	Aceita valor do Data.com ou da D&B
Descrição	Descrição do lead. São permitidos até 32 KB de dados nesse campo. Somente os primeiros 255 caracteres aparecem em relatórios.	
Não chamar	Indica que o lead não quer ser contatado por telefone. Se você usar Data.com, o valor do campo Telefone será mascarado nos resultados da procura e no cartão do contato e aparecerá em branco nos arquivos .csv criados quando você exporta os registros.	
Email	Endereço de email do lead. Deve ser um endereço de email válido no seguinte formato: jsmith@acme.com. são permitidos até 80 caracteres nesse campo. Clique no endereço de email neste campo para enviar um email usando seu aplicativo de email pessoal. Se o recurso de Botões e links do Gmail estiver ativado, você pode clicar no link do Gmail ao lado do campo para enviar um email usando sua conta do Gmail. Consulte Usando o Gmail no Salesforce para obter mais informações.	✔ (Data.com)
Recusa de email	Indica que o lead não quer receber emails. Se você usar o Data.com, o valor do campo Email será mascarado nos resultados da pesquisa e no Cartão do contato e aparecerá em branco nos arquivos .csv criados quando você exporta os registros.	
Fax	Número de fax do lead. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.	
Recusa de fax	O lead não solicitou para ser incluído em transmissões de faxes.	
Nome	Primeiro nome do lead, conforme exibido na página de edição do lead. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.	✔ (Data.com)
Nome (local)	Primeiro nome do lead traduzido para o idioma local.	
Setor	Principal atividade da empresa do lead. Você seleciona uma entrada em uma lista de opções com os valores disponíveis, que é definida pelo administrador. Cada valor da lista de opções pode ter até 40 caracteres.	✔ (Data.com)
Sobrenome	Sobrenome do lead, conforme exibido na página de edição do lead. São permitidos até 80 caracteres nesse campo.	✔ (Data.com)
Sobrenome (local)	Sobrenome do lead traduzido para o idioma local.	
Última data de transferência	Data da última mudança do proprietário do lead.	
Moeda do lead	A moeda padrão de todos os campos com quantia monetária no lead. As quantias são exibidas na moeda do lead e também são convertidas para a moeda pessoal do usuário. Disponível somente para organizações que usam várias moedas.	
Divisão do lead	Divisão à qual o lead pertence. Disponível somente em organizações que usam divisões para segmentar os dados.	

Campo	Descrição	Aceita valor do Data.com ou da D&B
Proprietário do lead	Proprietário atribuído do lead.	
Tipo de registro do lead	Nome do campo que determina quais valores da lista de seleção estão disponíveis para o registro. O tipo de registro poderá ser associado a um processo de lead. Disponível nas edições Enterprise, Unlimited, Performance e Developer.	
Origem do lead	Origem do lead, como por exemplo Anúncio, Parceiro ou Web. Você seleciona uma entrada em uma lista de opções com os valores disponíveis, que é definida pelo administrador. Cada valor da lista de opções pode ter até 40 caracteres.	✔ (Data.com)
Status do lead	Status do lead, por exemplo, Aberto, Contatado, Qualificado. Você seleciona uma entrada em uma lista de opções com os valores disponíveis, que é definida pelo administrador. Cada valor da lista de opções pode ter até 40 caracteres.	
Nome do meio	Nome do meio do lead, conforme exibido na página de edição do lead. São permitidos até 40 caracteres nesse campo. Nota: Para ativar este campo, entre em contato com o suporte ao cliente da Salesforce. Em seguida, em Configuração, insira *Interface do usuário* na caixa Busca rápida e selecione **Interface do usuário**. Depois, selecione Ativar sufixos de nome para nomes de pessoa.	
Nome do meio (local)	Nome do meio do lead traduzido para o idioma local. Nota: Para ativar este campo, entre em contato com o suporte ao cliente da Salesforce. Em seguida, em Configuração, insira *Interface do usuário* na caixa Busca rápida e selecione **Interface do usuário**. Depois, selecione Ativar sufixos de nome para nomes de pessoa.	
Celular	Número de celular ou dispositivo móvel. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.	
Modificado por	Usuário que alterou os campos do lead pela última vez, incluindo data e hora da modificação. Esse campo não controla as alterações feitas a qualquer um dos itens das listas relacionadas no lead. (Somente leitura)	
Nome	Nome, nome do meio (beta), sobrenome e sufixo (beta) do lead combinados, conforme exibido na página de detalhes do lead.	✔ (Data.com)
Número de funcionários	Número de funcionários da empresa do lead.	✔ (D&B)
Telefone	Principal número de telefone do lead. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.	✔ (Data.com)

Campo	Descrição	Aceita valor do Data.com ou da D&B
Conta de parceiros	Campo somente de leitura que indica que o lead pertence a um usuário parceiro.	
Classificação	Indica valor ou prospecto do lead, por exemplo, Quente, Morno, Frio. Você seleciona uma entrada em uma lista de opções com os valores disponíveis, que é definida pelo administrador. Cada valor da lista de opções pode ter até 40 caracteres.	
Leitura	Sinalizador indicando que o lead foi visualizado ou editado pelo proprietário do lead. O indicador não é exibido nas páginas de edição ou detalhes de lead. Leads marcados como "Lidos" não contêm sinal de marcação na coluna Não Lidos em exibições de listas de leads.	
Saudação	Denominação para se dirigir ao lead, por exemplo, Sr., Sra., Dr. ou Prof. A entrada é selecionada a partir de uma lista de opções de valores disponíveis, que são definidos por um administrador. Cada valor da lista de opções pode ter até 40 caracteres.	
Estado/província	Parte do estado ou da província do endereço do usuário. A entrada é selecionada em uma lista de opções de valores padrão ou inseridos como texto. São permitidos até 80 caracteres se o campo for de texto.	
Sufixo	Sufixo do nome do lead, conforme exibido na página de edição do lead. São permitidos até 40 caracteres nesse campo. Nota: Para ativar este campo, entre em contato com o suporte ao cliente da Salesforce. Em seguida, em Configuração, insira *Interface do usuário* na caixa Busca rápida e selecione **Interface do usuário**. Depois, selecione Ativar sufixos de nome para nomes de pessoa.	
Título	Posição do lead em sua empresa. São permitidos até 80 caracteres nesse campo.	✔ (Data.com)
Não lido	Sinalizador indicando que o lead não foi visualizado ou editado pelo proprietário do lead. O indicador não é exibido nas páginas de edição ou detalhes de lead. Leads marcados como "Não Lidos" contêm sinal de marcação na coluna Não Lidos em exibições de listas de leads.	
Links personalizados	Lista dos links personalizados de leads conforme configurado pelo administrador.	
Site da Web	URL da página na Web da empresa, por exemplo, www.acme.com. São permitidos até 255 caracteres nesse campo; apenas os 50 primeiros são exibidos.	

Campo	Descrição	Aceita valor do Data.com ou da D&B
CEP	Parte do CEP ou do código postal do endereço do lead. São permitidos até 20 caracteres nesse campo.	✔ (Data.com)

CONSULTE TAMBÉM:

Mapeamento da conversão de leads

Conversão de leads qualificados

Mantenha o processo de vendas em movimento quando você qualifica um lead e, em seguida, converte-o em um contato. Associe o contato a uma conta já existente no Salesforce ou criada por você. E, se essa conversão de lead resultar em um negócio promissor, crie um registro de oportunidade ao mesmo tempo.

Tenha em mente que não é possível reverter a conversão de lead. Quando você converte leads em contatos, o processo às vezes cria registros duplicados. Se isso acontecer, você será informado. A forma como esses registros duplicados serão tratados depende de como o administrador configurou a conversão de leads e gerenciamento de duplicados do Apex. Por exemplo, talvez o administrador exija que você resolva as duplicações antes de concluir a conversão.

1. No registro de lead que você decidiu converter, selecione uma conta existente ou insira um nome para a conta que você está criando.
2. Ao atualizar uma conta pessoal, selecione a opção de substituição da origem do lead na conta pessoal pelo valor do lead.
3. Se quiser criar uma oportunidade, especifique um nome.
4. Converta o lead.

CONSULTE TAMBÉM:

Considerações para converter leads

Mapeamento da conversão de leads

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para converter leads:

- "Criar" e "Editar" em leads, contas, contatos e oportunidades

  E

  "Converter leads"

  E

  "Ler" em campanhas relacionadas

Para evitar a criação de registros duplicados ao converter leads:

- "Exigir validação de leads convertidos"

Considerações para converter leads

Saiba o que acontece a leads qualificados ao convertê-los para contas, contatos e oportunidades.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Ao converter leads qualificados, o Salesforce move os membros da campanha para os novos contatos e os leads passam a ser registros somente leitura. Se uma conta e um contato existentes tiverem um nome igual ao especificado no lead, você poderá optar por atualizar a conta e o contato existentes. O Salesforce adiciona informações do lead em campos em branco. O Salesforce não substitui os dados de conta e contato existentes.

Todas as atividades abertas e fechadas do lead serão anexadas às contas, aos contatos e às oportunidades. É possível atribuir o proprietário dos registros e agendar tarefas de acompanhamento. Ao atribuir novos proprietários, somente as atividades abertas serão atribuídas ao novo proprietário. Se você tiver campos de lead personalizados, essas informações poderão ser inseridas nos campos personalizados de conta, contato ou oportunidade. Não é possível visualizar os leads convertidos, mas eles aparecem em relatórios de lead. O Salesforce atualiza os campos do sistema `Data da última modificação` e `Modificado pela última vez por` nos leads convertidos quando os valores da lista de opções em leads convertidos forem alterados.

Campanhas	Se o lead corresponder a um contato existente e ambos os registro estiverem vinculados à mesma campanha, o status do membro da campanha será determinado pelo registro mais avançado no ciclo de vida da campanha. Por exemplo, se o status do membro do lead for "enviado" e o status do membro do contato for "respondido", o valor "respondido" será aplicado ao contato. As informações relacionadas à campanha são sempre associadas ao novo registro do contato, independente do acesso de compartilhamento do usuário na campanha. Quando mais de uma campanha está associada ao lead, a campanha que foi associada mais recentemente será aplicada ao campo `Origem principal da campanha` na oportunidade, independente do acesso de compartilhamento do usuário na campanha.
Chatter	Ao converter um lead para uma conta existente, você não segue automaticamente essa conta. Entretanto, quando você converte o lead para uma nova conta, você segue automaticamente a nova conta, a menos que tenha desativado o rastreamento de feed de contas nas suas configurações do Chatter.
Data.com/Empresa D&B	Se você usa o Data.com Premium, ao adicionar um lead a partir do Data.com, um registro correspondente de Empresa D&B (se já existir no Data.com) é criado automaticamente no Salesforce e vinculado ao registro de lead por meio de seu campo `Empresa D&B`. Se você converter esse lead posteriormente: • Além disso, se a conta é criada a partir da conversão, o valor do campo `Número D-U-N-S da empresa` do lead é transferido para o campo `Número D-U-N-S` da conta e o valor do campo `Empresa D&B` do lead é transferido para o campo `Empresa D&B` da conta. • O valor do seu campo `Chave do Data.com` é transferido para o campo `Chave do Data.com` do contato. Se você usar o Data.com Corporate, nenhum registro de Empresa D&B será criado, mas o valor do campo `Chave do Data.com` será transferido para o campo `Chave do Data.com` do contato.
Divisões	A conta, o contato e a oportunidade novos serão atribuídos à mesma divisão do lead. Se você atualizar uma conta existente durante a conversão do lead, a divisão da conta não será alterada e o contato e a oportunidade novos herdarão a divisão da conta.
Gerenciamento de duplicados	Quando você converte leads em contatos, o processo às vezes cria registros duplicados. Se isso acontecer, você será informado. A forma como esses registros duplicados serão tratados depende de como o

	administrador configurou a conversão de leads e gerenciamento de duplicados do Apex. Por exemplo, talvez o administrador exija que você resolva as duplicações antes de concluir a conversão.
Gerenciamento de Território Enterprise	A atribuição de territórios a oportunidades com base em filtro não é acionada quando uma oportunidade é criada por meio da conversão de lead.
Contato existente	Ao atualizar um contato existente com um lead que você está convertendo, as informações do lead nos campos da lista de opções de seleção múltipla são transferidas para o contato existente apenas se os campos correspondentes do contato estiverem em branco.
Nomes locais do lead	O `Nome da empresa (local)` no lead é mapeado automaticamente para o `Nome da conta (local)`, juntamente com os campos de nome padrão associados.
Contas pessoais	Com contas pessoais ativadas, você pode converter leads em contas pessoais ou contas comerciais. Leads com um campo `Empresa` vazio são convertidos em contas pessoais, atribuídas ao tipo de registro de conta pessoal padrão do seu perfil. Se não quiser incluir um nome de empresa ao criar contas pessoais, use a API. Leads que incluem um nome de empresa são convertidos em contas comerciais, atribuídas ao tipo de registro padrão de conta comercial de seu perfil. Recomendamos que você use diferentes tipos de registro de lead e layouts de página para diferenciar os leads que serão convertidos em contas pessoais dos leads que serão convertidos em contas comerciais. Especificamente, remova o campo `Empresa` dos layouts de página para leads que serão convertidos em contas pessoais. Em seguida, torne o campo `Empresa` obrigatório nos layouts de página para leads que serão convertidos em contas comerciais. Se você converter um lead e anexá-lo a uma conta pessoal pertencente a outra pessoa, o proprietário da conta pessoal passará a ser o proprietário do contato. Se você converter um lead pertencente a outra pessoa e anexá-lo a uma conta pessoal de sua propriedade, o proprietário do lead passará a ser o proprietário do contato.
Tipos de registro	Se o lead possuir um tipo de registro, o tipo de registro padrão do usuário que está convertendo o lead será atribuído aos registros criados durante a conversão do lead. O tipo de registro padrão do usuário que está convertendo o lead determina os valores de origem do lead disponíveis durante a conversão. Se os valores de origem do lead desejados não estiverem disponíveis, adicione os valores ao tipo de registro padrão do usuário que está convertendo o lead.
Campos padrão e personalizados de leads	O sistema mapeia automaticamente os campos padrão de leads aos campos conta padrão, contato e oportunidade. Para campos personalizados de leads, o administrador pode especificar como eles serão mapeados aos campos personalizados de conta, contato e oportunidade. O sistema atribui os valores da lista de opções padrão à conta, ao contato e à oportunidade ao mapear os campos de lista de opções de lead padrão que estão em branco. Se a sua organização usar tipos de registro, os valores em branco serão substituídos pelos valores da lista de opções padrão do novo proprietário do registro.
Gerenciamento de territórios	Se a sua organização usar gerenciamento de territórios, a nova conta será avaliada pelas regras de atribuição de conta e poderá ser atribuída a um ou mais territórios. Se as regras atribuírem a conta a somente um território, a oportunidade também será atribuída a esse território. Se as regras atribuírem a conta a diversos territórios, a oportunidade não será atribuída a nenhum território.

Acionadores	Durante a conversão do lead, acionadores do Apex são ativados, e regras de validação e campos personalizados globalmente obrigatórios serão aplicados somente se a validação e os acionadores para conversão de leads estiverem ativados na sua organização. O Salesforce irá ignorar os filtros de pesquisa ao converter leads se a caixa de seleção `Obrigar validação e acionadores da conversão de lead` na página de Configurações do lead estiver desmarcada.
Fluxo de trabalho	Você não pode converter um lead que está associado a um processo de aprovação ativo ou possui ações do fluxo de trabalho pendentes. A conversão de um lead em uma conta pessoal não acionará as regras de fluxo de trabalho. Quando um lead for convertido por alguém que não seja o proprietário do lead, todas as tarefas do fluxo de trabalho associadas ao lead atribuído ao usuário, exceto alertas de email, são reatribuídas ao proprietário do lead. As tarefas do fluxo de trabalho atribuídas aos usuários que não sejam o proprietário do cliente potencial e o conversor do cliente potencial não são alteradas. Se a validação e os acionadores de conversão do lead estiverem ativados, a conversão de um lead poderá acionar uma ação de fluxo de trabalho em um lead. Por exemplo, se houver uma regra de fluxo de trabalho ativa que atualiza um campo de lead ou transfere o proprietário de um lead, essa regra poderá ser acionada quando o lead for convertido, mesmo que o lead não fique visível na guia Leads como resultado da conversão. Se uma regra de fluxo de trabalho criar uma nova tarefa como resultado de uma conversão de lead, a tarefa será atribuída ao contato recém-criado e será relacionada à conta ou à oportunidade associada.

CONSULTE TAMBÉM:

- Conversão de leads qualificados
- Mapeamento da conversão de leads

Mapeamento da conversão de leads

Saiba quais campos nos registros de lead convertidos são mapeados a campos nos seus registros de contato, conta e oportunidade recém-criados.

Quando você converte registros de lead, os campos de lead padrão são mapeados automaticamente a campos de contato, conta e oportunidade. Se você tiver campos personalizados, seu administrador especificará os campos a que eles serão mapeados nos registros de contato, conta e oportunidade recém-criados.

Campo de lead	Mapeado para
`Endereço`	Conta: `Endereço de cobrança` Contato: `Endereço de correspondência`
`Receita anual`	Conta: `Receita anual`

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Campo de lead	Mapeado para
Campanha	Oportunidade: Origem principal da campanha Para leads associados a várias campanhas, o Salesforce adiciona a campanha associada mais recentemente à oportunidade, mesmo que o representante de vendas não possa acessar essa campanha.
Empresa	Conta: Nome da conta Contato: Conta Oportunidade: Nome da conta Oportunidade: Nome da oportunidade
Nome da empresa (local)	Conta: Nome da conta (local)
Descrição	Contato: Descrição
Não chamar	Contato: Não chamar Este campo não é atualizado para leads convertidos em contatos existentes.
Email	Contato: Email
Recusa de email	Contato: Recusa de email Este campo não é atualizado para leads convertidos em contatos existentes.
Fax	Conta: Fax Contato: Fax
Recusa de fax	Contato: Recusa de fax
Nome	Contato: Nome
Nome (local)	Contato: Nome (local)
Setor	Conta: Setor
Sobrenome	Contato: Sobrenome
Sobrenome (local)	Contato: Sobrenome (local)
Proprietário do lead	Conta: Proprietário Contato: Proprietário Oportunidade: Proprietário
Origem do lead	Contato: Origem do lead Oportunidade: Origem do lead
Celular	Contato: Celular

Campo de lead	Mapeado para
`Número de funcionários`	Conta: `Funcionários`
`Conta de parceiros`	Oportunidade: `Conta de parceiros` Este campo não é atualizado para leads convertidos em oportunidades existentes.
`Telefone`	Conta: `Telefone` Contato: `Telefone`
`Classificação`	Conta: `Classificação`
`Título`	Contato: `Título`
`Site da Web`	Conta: `Site da Web`

Datas de fechamento de oportunidade

Durante o processo de conversão de leads, o Salesforce atribui datas de fechamento automaticamente às oportunidades criadas, dependendo das configurações de ano fiscal no Salesforce.

Se o ano fiscal no Salesforce é	O Salesforce atribui datas de fechamento de oportunidades a
Padrão	O último dia do trimestre fiscal atual.
Personalizado	O último dia do período fiscal atual. Se um ano fiscal não tiver sido definido para a data atual, a data de fechamento será o fim do trimestre de calendário atual.

CONSULTE TAMBÉM:

- Conversão de leads qualificados
- Considerações para converter leads

Compartilhamento de leads no Salesforce Classic

Estenda os privilégios de compartilhamento além do modelo de compartilhamento básico para seus próprios dados em cada lead.

Seu administrador define o modelo de compartilhamento padrão para sua empresa. Se esse modelo de compartilhamento para leads for Privado ou Somente leitura pública, você poderá usar o compartilhamento de leads para aumentar o acesso aos seus leads. Por outro lado, não é possível restringir o acesso além dos níveis de acesso padrão da empresa.

Para exibir os detalhes de compartilhamento, clique em **Compartilhamento** na página de detalhes do lead.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

CONSULTE TAMBÉM:

- Leads: Início
- Leads

Mesclando leads duplicados

Para mesclar leads duplicados:

1. Selecione um registro de lead.
2. Clique em **Localizar duplicações**.
3. Selecione até três leads na lista de leads correspondentes que você deseja mesclar.

   Opcionalmente, digite um novo nome de lead ou empresa e clique em **Pesquisar** para procurar outro lead para mesclar. O Salesforce pesquisa a seqüência exata de palavras inseridas nos campos `Nome` e `Empresa`. Ele também considera um caractere curinga implícito após qualquer entrada. Os resultados da pesquisa incluem correspondências com qualquer dos campos preenchidos. Portanto, se você inserir *Pedro Antunes* que trabalha na *Acme*, os resultados incluirão qualquer pessoa chamada *Pedro Antunes* em qualquer empresa e qualquer lead com *Acme* como uma empresa.
4. Clique em **Mesclar leads**.

   Dica: Clique em **Converter lead** para rapidamente converter o lead selecionado em uma conta, oportunidade e contato existente.
5. Selecione um lead como o "Registro mestre". Todos os dados em campos ocultos ou somente leitura serão extraídos do Registro mestre. Entretanto, administradores e usuários com permissão "Editar campos somente leitura" podem selecionar manualmente quais campos somente leitura devem ser mantidos. Observe que os campos ocultos não aparecem durante a mesclagem.
6. Selecione os campos a serem mantidos em cada registro.

   Quando há dados conflitantes, os campos da coluna da esquerda são pré-selecionados e a linha é marcada.
7. Clique no botão **Mesclar** para concluir a mesclagem.
8. Clique em **OK** para confirmar.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir leads:
- "Ler" em leads

Para mesclar leads:
- "Excluir" em leads

CONSULTE TAMBÉM:

Mesclando contatos duplicados

Mesclando contas duplicadas

Considerações para excluir leads

Saiba o que acontece aos registros associados aos leads excluídos.

Quando você exclui um lead, o registro de lead é movido para a Lixeira. As notas, anexos, atividades associados são excluídos juntamente com o lead. Se você restaurar o lead, as notas, anexos e atividades associados também serão restaurados.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Perguntas frequentes sobre como rastrear oportunidades potenciais como leads

Perguntas freqüentes sobre leads

- O que é um lead?
- Quais são as vantagens de usar leads?
- Posso converter contas ou contatos existentes em leads?
- Quantos leads podemos capturar no nosso site na Web?
- E se minha empresa atingir o limite de leads gerados na Web?
- Como especificar quais informações serão capturadas online?
- Posso capturar leads de várias páginas da Web?
- Como nosso webmaster pode testar a página Web-to-Lead?
- Quem é o proprietário de novos leads gerados na Web?
- Que status é atribuído a leads gerados na Web?
- Como posso ter certeza de que meus leads não serão perdidos?
- Como posso saber quais dos meus leads são novos?
- O que acontece quando eu converto leads?
- Como os campos de lead são mapeados para outros campos durante a conversão?

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

O que é um lead?

Leads são pessoas interessadas em seus produtos e serviços. Converter leads em clientes leais é o que torna um negócio um sucesso. Ao gerenciar seus leads de forma sistemática e estruturada, você pode aumentar o número de leads que você cria e o número de leads que você converte em clientes.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas freqüentes sobre leads

Quais são as vantagens de usar leads?

Usar leads permite que sua empresa mantenha duas listas separadas: uma para os possíveis clientes e outra para os clientes existentes. Você pode armazenar seus possíveis clientes como leads, e quando um lead torna-se qualificado, você pode convertê-lo para uma conta, contato e, opcionalmente, uma oportunidade.

Os leads são especialmente úteis se sua empresa tiver duas equipes separadas: uma que cuida da geração de leads e do marketing em massa e outra responsável por vendas. A equipe de geração de leads pode concentrar seu trabalho na guia Leads, e a equipe de oportunidades pode usar as guias Conta, Contato e Oportunidade.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas freqüentes sobre leads

Posso converter contas ou contatos existentes em leads?

Não. Como alternativa, crie uma oportunidade para a conta ou contato. Se preferir usar um lead, crie um relatório contendo as contas ou contatos que deseja converter em leads, exporte-os e depois importe-os como leads.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas freqüentes sobre leads

Quantos leads podemos capturar no nosso site na Web?

Nas organizações que usam as edições Professional, Enterprise, Unlimited, Performance e Developer, é possível capturar até 500 leads em um período de 24 horas. Se sua empresa regularmente excede o limite Web-to-Lead, clique em **Ajuda e treinamento** na parte superior de qualquer página e selecione a guia Meus casos para enviar uma solicitação de um limite maior diretamente ao Salesforce.

Quando sua organização atingir o limite de 24 horas, o Salesforce armazena solicitações adicionais em uma fila de solicitações pendentes que contém ambas as solicitações Web-to-Case e Web-to-Lead. As solicitações são enviadas quando o limite é atualizado. A fila de solicitações pendentes tem um limite de 50.000 solicitações combinadas. Se sua organização atingir o limite de solicitações pendentes, as solicitações adicionais serão rejeitadas e não enfileiradas. Seu administrador recebe notificações de email para os cinco primeiros envios rejeitados. Entre em contato com o Suporte e atendimento ao cliente do Salesforce para alterar o limite de solicitações pendentes de sua organização.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas freqüentes sobre leads

E se minha empresa atingir o limite de leads gerados na Web?

O limite diário para solicitações Web-to-Lead é de 500. Se sua empresa gerar mais leads que o másimo permitido, o Criador padrão de leads (especificado na página de configuração do Web-to-Lead) receberá um email com as informações capturadas. Entre em contato com o Atendimento ao cliente se sua empresa deseja gerar mais de 500 solicitações de Web-to-Lead por dia.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas freqüentes sobre leads

Como especificar quais informações serão capturadas online?

Ao gerar o código HTML para o site da empresa, você poderá escolher os campos de lead padrão ou personalizados cujas informações serão coletadas. Você deve criar os campos de lead personalizados antes de gerar o código HTML. Em Configuração, insira `Web-to-Lead` na caixa `Busca rápida` e selecione **Web-to-Lead** para configurar esse recurso e gerar o HTML necessário.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas freqüentes sobre leads

Posso capturar leads de várias páginas da Web?

Sim. Insira o código HTML gerado nas páginas da Web em que você capturará os leads. Sempre que alguém enviar informações sobre qualquer uma dessas páginas, um lead será criado.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas freqüentes sobre leads

Como nosso webmaster pode testar a página Web-to-Lead?

Adicione a linha a seguir ao código da página do Web-to-Lead para poder ver uma página de depuração quando enviar o formulário. Não se esqueça de removê-la antes de liberar a página do Web-to-Lead em seu site da Web.

```
<input type="hidden" name="debug" value="1">
```

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas freqüentes sobre leads

Quem é o proprietário de novos leads gerados na Web?

Seu administrador pode criar uma regra de atribuição de leads para determinar como os leads da Web serão atribuídos automaticamente a diferentes usuários ou filas. Além disso, seu administrador deve personalizar as configurações de leads para especificar um Proprietário padrão do lead ao qual todos os leads da Web serão atribuídos se a regra de atribuição não localizar um proprietário. Se você não utilizar regras de atribuição, todos os leads da Web serão atribuídos ao Criador padrão de leads (especificado na configuração do Web-to-Lead).

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas freqüentes sobre leads

Que status é atribuído a leads gerados na Web?

Todos os novos leads da Web são marcados com o "status padrão" que o administrador seleciona ao editar os valores de lista de opções `Status do lead`. Além disso, os leads gerados na Web são marcados com o indicador "Não lido". Eles têm uma marca de seleção na coluna Não lido nos modos de exibição de lista de leads. Quando um usuário exibir ou editar um novo lead da Web, o lead será definido automaticamente como "Lido". Dessa maneira, você poderá localizar todos os novos leads facilmente usando o modo de exibição de lista Meus leads não lidos.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas freqüentes sobre leads

Como posso ter certeza de que meus leads não serão perdidos?

O limite diário para solicitações Web-to-Lead é de 500. Se sua organização ultrapassar o limite diário do Web-to-Lead, o criador padrão de leads (especificado na página de configuração do Web-to-Lead) receberá um email com as informações adicionais de lead.

Se um novo lead não puder ser gerado devido a erros na configuração do Web-to-Lead, a área de Atendimento ao Cliente será notificada para que possamos ajudar você a resolvê-lo.

O Salesforce assegura que seus leads não serão perdidos se forem enviados durante um período de inatividade agendado do Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas freqüentes sobre leads

Como posso saber quais dos meus leads são novos?

Quando um lead é atribuído a você, seja por transferência manual, importação ou gerado na Web, o lead é marcado como "Não lido", ou seja, tem uma marcação na coluna Não lido nas exibições de listas de leads. Para exibir seus novos leads, selecione a exibição de lista Meus leads não lidos, na guia Leads. Quando você exibir ou editar um lead "Não lido", ele será marcado automaticamente como "Lido."

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas freqüentes sobre leads

O que acontece quando eu converto leads?

Ao converter um lead, o Salesforce cria uma nova conta, contatos e oportunidades usando as informações do lead que está sendo convertido. O Salesforce move os membros da campanha para os novos contatos, e os leads passam a ser somente leitura. Se uma conta e um contato existentes tiverem um nome igual ao especificado no lead, você poderá optar por atualizar a conta e o contato existentes. O Salesforce adiciona informações do lead em campos em branco. O Salesforce não substitui os dados de conta e contato existentes.

Todas as atividades abertas e fechadas do lead serão anexadas às contas, aos contatos e às oportunidades. É possível atribuir o proprietário dos registros e agendar tarefas de acompanhamento. Ao atribuir novos proprietários, somente as atividades abertas serão atribuídas ao novo proprietário. Se você tiver campos de lead personalizados, essas informações poderão ser inseridas nos campos personalizados de conta, contato ou oportunidade. Não é possível visualizar os leads convertidos, mas eles aparecem em relatórios de lead. O Salesforce atualiza os campos do sistema `Data da última modificação` e `Modificado pela última vez por` nos leads convertidos quando os valores da lista de opções em leads convertidos forem alterados.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas freqüentes sobre leads

Como os campos de lead são mapeados para outros campos durante a conversão?

Quando você converte um lead, os dados nos campos de lead padrão são transferidos para os campos de conta, contato e oportunidade padrão. Para os campos de lead personalizados, os dados são mapeados para campos personalizados de conta, contato e oportunidade, conforme especificado pelo administrador.

Qualquer campo de lista de opções de leads padrão em branco herda automaticamente o valor padrão da lista de opções para contas, contatos e oportunidades. Se sua organização usa tipos de registro, todos os registros criados durante a conversão dos leads adota o tipo de registro padrão para o proprietário da conta, contato e oportunidade recém criado.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas freqüentes sobre leads

Posso enviar automaticamente por email os leads vindos de meu site?

Sim. Você pode criar regras de resposta automática que enviem esses leads em potencial por email, usando modelos que dependem dos critérios que você definir.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas freqüentes sobre leads

Por que não consigo visualizar o botão **Compartilhamento** em um registro?

O botão **Compartilhamento** permite que os usuários concedam a outros usuários acesso a um registro além das regras de compartilhamento ou padrões para toda a organização. Esse acesso pode ser removido facilmente quando não é mais necessário.

Você tem acesso ao botão **Compartilhamento** quando o seu modelo de compartilhamento é Privado ou Somente leitura pública para um tipo de registro ou registro relacionado. Por exemplo, o botão **Compartilhamento** poderá aparecer em uma conta mesmo que o padrão para contas em toda a organização seja Leitura/Gravação pública se o padrão para oportunidades relacionadas em toda a organização for Somente leitura pública.

Quando está disponível no layout da página, o botão é visível aos administradores em todos os registros. Aqueles que não são administradores veem esse botão nos registros que são exclusivamente de sua propriedade.

Gerenciando atividades, oportunidades e produtos

Planeje e acompanhe reuniões e tarefas

Atividades

Compromissos e tarefas são o motor da produtividade de vendas. Com o Salesforce, você pode se preparar para qualquer reunião e saber qual tarefa tem a mais alta prioridade no momento. Monitore conjuntamente reuniões e tarefas em listas e relatórios para manter-se atualizado em relação a todos os seus leads, contatos, oportunidades, contas e campanhas. Os eventos e tarefas também têm propósitos de relatórios históricos no Salesforce. Independentemente de você ser um gerente delegando tarefas, parte da equipe de vendas ou um representante de vendas que fecha 50 negociações por mês, as atividades do Salesforce ajudam a impulsionar seu dia.

NESTA SEÇÃO:

Rastrear eventos e tarefas juntos

O Salesforce fornece diversas maneiras para rastrear eventos e tarefas juntos – coletivamente, as atividades – para obter-se uma visão mais precisa de seu progresso nas negociações e contas.

Próximas etapas e atividade anterior

Veja rapidamente o que acaba de acontecer e o que fazer em seguida nas negociações e contas em que você está trabalhando.

Considerações sobre o uso de atividades

Tenha em mente estas considerações para usar atividades, inclusive o uso de atividades compartilhadas para representar relacionamentos de atividades com mais precisão, escolha de um contato principal, acúmulo de atividades nos registros pai e o que a data da `última atividade` representa.

Relatório de atividades

Você pode executar diversos relatórios para obter insights sobre o progresso e o histórico de contas e negociações. Se o administrador tiver ativado as atividades compartilhadas, você poderá executar determinados relatórios padrão ou personalizados que exibem detalhes específicos de tarefas ou eventos e seus respectivos contatos relacionados, contas, oportunidades e outros registros associados.

Acesso a atividades

Saiba quem pode exibir, criar e excluir eventos e tarefas, e quando eles têm acesso. O compartilhamento e acesso de calendário são controlados separadamente do acesso a atividades individuais.

Lembretes de atividades no Salesforce Classic

O Salesforce exibe lembretes de eventos e tarefas em uma pequena janela do navegador. Quando você faz login no Salesforce no Salesforce Classic, se algum lembrete tiver sido acionado desde seu último login, um som será reproduzido e a janela do lembrete será aberta. A janela do lembrete também é aberta sempre que um lembrete é acionado enquanto você está conectado e usando o Salesforce Classic. O Salesforce exibe lembretes de acordo com determinadas configurações padrão. Você pode personalizar os lembretes nas suas configurações pessoais.

Atividades arquivadas

O Salesforce arquiva determinados eventos e tarefas todo sábado, aproximadamente às 5h no horário de Greenwich (GMT). Você pode ver as atividades arquivadas em determinados locais do Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

Compromissos e calendários

Tarefas

Rastrear eventos e tarefas juntos

O Salesforce fornece diversas maneiras para rastrear eventos e tarefas juntos – coletivamente, as atividades – para obter-se uma visão mais precisa de seu progresso nas negociações e contas.

NESTA SEÇÃO:

Rastrear eventos e tarefas juntos no Lightning Experience

É possível rastrear eventos e tarefas na linha de tempo da atividade e em relatórios.

Rastrear eventos e tarefas juntos no Salesforce Classic

Você pode monitorar eventos e tarefas — coletivamente, atividades — em listas, calendários e relatórios. Por exemplo, rastreie todas as atividades em uma conta para obter uma visão completa da preparação, acompanhamento, reuniões passadas e futuras e outros trabalhos planejados e concluídos associados à conta. Eventos e tarefas compartilham diversos campos padrão, como assunto, nome do contato e registro relacionado.

Rastrear eventos e tarefas juntos no Lightning Experience

É possível rastrear eventos e tarefas na linha de tempo da atividade e em relatórios.

- Use a linha de tempo da atividade.

  A linha de tempo da atividade mostra suas tarefas abertas, reuniões futuras e atividade passada em uma oportunidade, um lead, uma conta ou um contato. Sempre saiba o que fazer em seguida em cada negociação em que você está trabalhando e veja rapidamente o que já aconteceu.

- Use a placa de oportunidade ou a placa de lead.

  A placa exibe um triângulo amarelo em oportunidades e leads para os quais não há reuniões ou tarefas agendadas. Coloque a negociação em curso clicando no triângulo para criar uma atividade.

- Use relatórios de atividades.

  Você pode executar diversos relatórios para obter insights sobre o progresso e o histórico de contas e negociações. Se o administrador tiver ativado as atividades compartilhadas, você poderá executar determinados relatórios padrão ou personalizados que exibem detalhes específicos de tarefas ou eventos e seus respectivos contatos relacionados, contas, oportunidades e outros registros associados.

EDIÇÕES

Disponíveis no Lightning Experience em: Edições **Developer**, **Enterprise**, **Group**, **Performance**, **Professional** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar tarefas e registrar chamadas
- "Editar tarefas"

Para criar eventos
- "Editar compromissos"

Para enviar email
- "Enviar email"

Rastrear eventos e tarefas juntos no Salesforce Classic

Você pode monitorar eventos e tarefas — coletivamente, atividades — em listas, calendários e relatórios. Por exemplo, rastreie todas as atividades em uma conta para obter uma visão completa da preparação, acompanhamento, reuniões passadas e futuras e outros trabalhos planejados e concluídos associados à conta. Eventos e tarefas compartilham diversos campos padrão, como assunto, nome do contato e registro relacionado.

Modos de exibição de listas de atividades

O Salesforce oferece diversos modos de exibição de lista para atividades. Também é possível definir sua própria exibição de lista.

Todas as atividades
Mostra compromissos e tarefas que você pode visualizar. No Personal Edition, o modo de exibição de lista Todas as atividades mostra todas as suas atividades.

Minhas atividades
Mostra compromissos e tarefas dos quais você é o proprietário.

Minhas atividades delegadas
Exibe as atividades que você criou, mas que pertencem a outros usuários.

Nota: Atribuir vários usuários do Salesforce a um evento ou tarefa é o mesmo que delegar esta atividade a esses usuários. A exibição de lista Minhas atividades delegadas também mostra atividades de todas as pessoas a quem foram atribuídas, mesmo que você ainda seja o dono desta atividade. Na exibição de lista, o usuário convidado é exibido como a pessoa designada para a atividade, mas a página de detalhes da atividade mostra você como o encarregado.

EDIÇÕES

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar tarefas e registrar chamadas
- "Editar tarefas"

Para criar eventos
- "Editar compromissos"

Para enviar email
- "Enviar email"

Atividades da minha equipe
Exibe as atividades dos usuários que se reportam a você na hierarquia de funções. Para sua conveniência, as atividades de sua equipe são convertidas para seu fuso horário.

Outras listas de atividades

Lista relacionada Atividades abertas
A lista relacionada Atividades abertas em um registro exibe todas as tarefas abertas e todos os compromissos futuros relacionados a um registro.

Lista relacionada Histórico de atividades
A lista relacionada de registros Histórico de atividades exibe todos os telefonemas registrados, as tarefas concluídas, os registros de interação salvos, os compromissos vencidos, os emails de saída, os emails em massa, os emails adicionados do Microsoft® Outlook®, os documentos mesclados do registro e seus registros associados.

Guia Console
A guia Console permite localizar, exibir e editar atividades e seus registros relacionados em uma tela.

Relatórios de atividades

Relatórios de atividades padrão e personalizados
Você pode executar diversos relatórios para obter insights sobre o progresso e o histórico de contas e negociações. Se o administrador tiver ativado as atividades compartilhadas, você poderá executar determinados relatórios padrão ou personalizados que exibem detalhes específicos de tarefas ou eventos e seus respectivos contatos relacionados, contas, oportunidades e outros registros associados.

Próximas etapas e atividade anterior

Veja rapidamente o que acaba de acontecer e o que fazer em seguida nas negociações e contas em que você está trabalhando.

NESTA SEÇÃO:

Gerenciar trabalho e exibir atividade passada no Lightning Experience
A linha de tempo da atividade mostra suas tarefas abertas, reuniões futuras e atividade passada em uma oportunidade, um lead, uma conta ou um contato. Sempre saiba o que fazer em seguida em cada negociação em que você está trabalhando e veja rapidamente o que já aconteceu.

Trabalhar em atividades abertas e exibir histórico de atividades no Salesforce Classic
As Atividades abertas e o histórico de atividades informam rapidamente o que acaba de acontecer e o que fazer em seguida nas negociações e contas em que você está trabalhando. Use os botões e links ao lado dessas listas relacionadas para mantê-las atualizadas: criar uma tarefa, solicitar uma reunião ou a atualização de um contato, registrar uma chamada ou enviar um email ao contato. Se você usar contas pessoais, será possível inseri-las no campo `Nome` ou `Relacionado a` de um evento ou uma tarefa.

Gerenciar trabalho e exibir atividade passada no Lightning Experience

A linha de tempo da atividade mostra suas tarefas abertas, reuniões futuras e atividade passada em uma oportunidade, um lead, uma conta ou um contato. Sempre saiba o que fazer em seguida em cada negociação em que você está trabalhando e veja rapidamente o que já aconteceu.

- Dê os próximos passos em uma negociação ou conta.

  Use Próximas etapas para gerenciar tarefas abertas e visualizar reuniões futuras. Adicione tarefas e reuniões usando o compositor acima da linha do tempo da atividade. As atividades adicionadas à linha do tempo aparecem automaticamente na oportunidade, no lead ou em outro registro com o qual está trabalhando. Suas atividades também aparecem sob Próximas etapas para outros registros relacionados. Suponhamos que você inclua uma tarefa em uma oportunidade: a tarefa também aparece no contato relacionado à oportunidade. Atualize as tarefas sob Próximas etapas ou marque-as como concluídas.

  Nota: É possível eliminar um contato ou um registro em uma tarefa sem excluir toda a tarefa. Por exemplo, suponhamos que uma tarefa esteja relacionada ao contato A e ao contato B, e você deseja relacioná-la apenas ao Contato A. Em vez de excluir a tarefa inteira, simplesmente remova o contato B do campo `Nome`.

- Exiba a atividade passada.

  A atividade passada mostra suas reuniões passadas, chamadas que você registrou e emails que enviou usando o compositor. Como os itens sob Próximas etapas, os itens sob Atividade passada aparecem em outros registros relacionados.

EDIÇÕES

Disponíveis no Lightning Experience em: Edições **Developer**, **Enterprise**, **Group**, **Performance**, **Professional** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar tarefas e registrar chamadas
- "Editar tarefas"

Para criar eventos
- "Editar compromissos"

Para enviar email
- "Enviar email"

Trabalhar em atividades abertas e exibir histórico de atividades no Salesforce Classic

As Atividades abertas e o histórico de atividades informam rapidamente o que acaba de acontecer e o que fazer em seguida nas negociações e contas em que você está trabalhando. Use os botões e links ao lado dessas listas relacionadas para mantê-las atualizadas: criar uma tarefa, solicitar uma reunião ou a atualização de um contato, registrar uma chamada ou enviar um email ao contato. Se você usar contas pessoais, será possível inseri-las no campo `Nome` ou `Relacionado a` de um evento ou uma tarefa.

EDIÇÕES

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar tarefas e registrar chamadas
- "Editar tarefas"

Para criar eventos
- "Editar compromissos"

Para enviar email
- "Enviar email"

Atividades abertas

A lista relacionada Atividades abertas mostra tarefas abertas, eventos futuros e reuniões solicitadas em relação a outros registros. Por exemplo, se uma reunião futura no seu calendário estiver associada a um contato, esse evento será exibido na lista relacionada Atividades abertas tanto do contato quanto da conta à qual o contato está relacionado.

Use Atividades abertas para fazer o seguinte:

- Criar compromissos e tarefas que são automaticamente relacionadas ao registro
- Solicitar uma reunião com um contato (o indica que uma solicitação de reunião foi enviada a um contato por email)
- Solicitar uma atualização a um contato
- Editar, fechar ou excluir atividades na lista

É possível enviar solicitações de reunião e solicitações de atualizações a um contato, um lead ou uma conta pessoal.

Histórico de atividades

A lista relacionada de Histórico de atividades mostra todos os telefonemas registrados, as tarefas concluídas, os registros de interação salvos, os eventos vencidos, os emails de saída, os emails em massa, os emails adicionados do Microsoft® Outlook®, os documentos mesclados do registro e seus registros associados. Por exemplo, suponhamos que você acaba de concluir uma tarefa relacionada a um contato. Essa tarefa será exibida na lista relacionada Histórico de atividades tanto do contato quanto da conta à qual o contato está relacionado.

Use o Histórico de atividades para realizar o seguinte:

Registrar uma chamada
Observar os resultados de uma chamada telefônica não planejada e agendar uma tarefa de acompanhamento. A chamada aparece como uma tarefa concluída no Histórico de atividades, e a tarefa aparece em Atividades abertas.

Mala direta
Gerar documentos personalizados usando dados e modelos do Microsoft Word fornecidos pelo administrador. Você pode optar por mostrar ou não o documento mesclado no Histórico de atividades. Esse botão não está disponível em todos os tipos de registro.

Enviar um email
Enviar um email para um contato e associar o email tanto ao contato quanto à conta correspondente, à oportunidade, ao caso ou ao objeto personalizado. Se o assunto tiver mais de 100 caracteres, ele será truncado com reticências (...). Esse botão não está disponível em todos os tipos de registros.

Enviar para o Gmail
Enviar um email a um contato usando a sua conta do Gmail. Se você não vir esse link, solicite que o administrador do Salesforce ative os botões e links do Gmail. Se o recurso Gmail para o Salesforce também estiver ativado, o email enviado aparecerá no Histórico de atividades do registro do contato ou do lead.

Solicitar atualização
Enviar um email a um contato para solicitar informações atualizadas do contato. É possível atualizar o registro do contato ao receber a resposta. Este email e emails de Stay-in-Touch em massa aparecem no Histórico de atividades.

Exibir tudo
Mostre uma exibição para impressão do histórico de atividades do registro, se o registro tiver histórico de atividades.

Optar pela exibição ou não de atividades no Portal de autoatendimento
Se sua organização tiver adicionado a lista relacionada Atividades do caso ao layout de página Exibir casos no Portal de autoatendimento e você tiver definido a segurança no nível do campo como visível na caixa de seleção `Visível no autoatendimento` em atividades, você terá as opções a seguir para cada atividade.

- **Tornar público**: Exibir uma atividade concluída no Histórico de atividades referente ao caso no Portal de autoatendimento.
- **Tornar privado**: Ocultar uma atividade concluída no Histórico de atividades referente ao caso no Portal de autoatendimento.

Considerações sobre o uso de atividades

Tenha em mente estas considerações para usar atividades, inclusive o uso de atividades compartilhadas para representar relacionamentos de atividades com mais precisão, escolha de um contato principal, acúmulo de atividades nos registros pai e o que a data da `última atividade` representa.

EDIÇÕES

Disponíveis no Lightning Experience em: Edições **Contact Manager**, **Personal**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

Relacionamentos de atividades fornecem uma visão mais precisa da atividade em seus contatos, contas, leads e oportunidades

Ao permitir que diferentes objetos sejam relacionados entre si, o Salesforce ajuda a entender e usar seus dados. Por exemplo, ao criar uma tarefa, é possível relacioná-la a uma empresa e a uma ou mais pessoas na empresa. O Salesforce exibe a tarefa juntamente com a empresa e seus contatos lá em listas relacionadas e relatórios.

Na página de detalhes de cada contato, você vê os eventos e tarefas relacionados nas listas relacionadas Atividades abertas e Histórico de atividades ao lado de outros detalhes do contato. Por outro lado, na página de detalhes de um evento ou uma tarefa, você vê os nomes de todos os contatos relacionados àquela atividade, ao lado de outros detalhes. Se você não vir os nomes de todos os contatos relacionados a uma tarefa, solicite ao administrador do Salesforce para incluir a lista `Nome` relacionada nos layouts de páginas de detalhes de atividades.

Você escolhe um contato principal em uma atividade

Se o administrador do Salesforce ativar a opção Atividades compartilhadas, você poderá relacionar cada evento ou tarefa a até 50 contatos. Você designa um contato como o contato principal na atividade. Sem Atividades compartilhadas, é possível relacionar cada evento ou tarefa a um contato.

Se o contato principal for excluído, o próximo contato na lista relacionada da atividade se tornará o novo contato principal. Se esse não for o contato principal que você deseja, você poderá editar a atividade para selecionar outro. Listas e relatórios exibem contatos principal e secundário de forma diferente.

Totalização de atividades para os registros pai

Suponhamos que você crie uma atividade e relacione-a a uma conta e a um contato. Se esse contato estiver relacionado a uma conta diferente, a atividade será acumulada na conta pai do contato. Por exemplo:

- A tarefa "Chamada de representante de vendas" está relacionada diretamente à conta da Mídia Global e também ao contato Ron Dean.
- A conta mãe de Ron Dean é da HiTech Solutions.
- A tarefa "Chamada de representante de vendas" aparece nos detalhes da conta da Mídia Global e também nos detalhes da conta da HiTech Solutions.

A data da `última atividade` mostra reuniões e tarefas recentes

A data da `Última atividade` em listas e relatórios relacionados de atividades apresenta a última vez que alguém na sua organização realizou uma ação em uma conta ou em um contato. É a data e a hora do compromisso mais recente ou a data de vencimento da última tarefa fechada relacionada à conta ou ao contato.

Uma vez que as atividades totalizam os registros relacionados, a data da `Última atividade` em uma conta ou em um contato pode representar uma atividade que é relacionada a um registro diferente, e não diretamente à conta ou ao contato em questão. Por exemplo, suponha que você tenha uma oportunidade relacionada a uma conta: A data da `última atividade` mostrada para a conta pode representar uma reunião relacionada à oportunidade, em vez de relacionada à conta.

Se o administrador do Salesforce tiver ativado a opção Atividades compartilhadas, a data da `Última atividade` do contato dependerá da última atividade em que o contato é um contato principal. Por exemplo:

- Jane é um contato que está relacionado a duas atividades.
- Jane *não* é o contato principal da primeira tarefa, que tem data de vencimento em 30 de novembro.

- Jane *é* o contato principal da outra tarefa, que tem data de vencimento em 15 de novembro.
- A data da `Última atividade` é 15 de novembro, pois essa é a data de vencimento da tarefa mais recente em que Jane é o contato principal.

Relatório de atividades

Você pode executar diversos relatórios para obter insights sobre o progresso e o histórico de contas e negociações. Se o administrador tiver ativado as atividades compartilhadas, você poderá executar determinados relatórios padrão ou personalizados que exibem detalhes específicos de tarefas ou eventos e seus respectivos contatos relacionados, contas, oportunidades e outros registros associados.

EDIÇÕES

Disponíveis no Lightning Experience em: Edições **Contact Manager**, **Personal**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

NESTA SEÇÃO:

Relatórios que podem ser executados sobre atividades

Execute relatórios padrão ou personalizados que exibam detalhes específicos das tarefas ou eventos e seus contatos, contas, oportunidades e outros registros associados relacionados.

Relatório sobre as reuniões dos representantes de vendas com os clientes

Vamos supor que, como gerente de vendas, você deseja ter mais insights sobre como a equipe de vendas prioriza o tempo. Crie um relatório personalizado que mostra a quais clientes os representantes de vendas estão dedicando tempo.

Relatórios que podem ser executados sobre atividades

Execute relatórios padrão ou personalizados que exibam detalhes específicos das tarefas ou eventos e seus contatos, contas, oportunidades e outros registros associados relacionados.

EDIÇÕES

Disponíveis no Lightning Experience em: Edições **Contact Manager**, **Personal**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

Para exibir estas informações	Use este relatório
Atividades relacionadas a outro tipo de registro, como oportunidades	Clique em **Criar novo relatório personalizado** na guia Relatórios e selecione o tipo de relatório Atividades.
O número de contatos relacionados a uma atividade	Relatórios de atividades. Inclua a coluna `Número de relações` nos seus relatórios. Por exemplo, crie uma tarefa com cinco contatos. Quando o relatório Tarefas e compromissos é executado, ele exibe "5" para indicar o número de contatos relacionados à tarefa.
Uma linha por contato para cada atividade	Relatório Atividades com contatos. Selecione pelo menos um campo do objeto Contato. Por exemplo, seu relatório inclui uma tarefa com cinco contatos. Se o campo `Sobrenome` do objeto de contato for incluído no relatório, você verá cinco linhas (uma linha para cada contato) relacionadas a essa atividade. Se você não adicionar campos do objeto de contato, verá apenas uma linha da atividade. O relatório Atividades com contatos é o único que: • Exibe todos os contatos de uma atividade

Para exibir estas informações	Use este relatório
	• Pode ser filtrado usando atributos de contatos além do contato principal Outros relatórios exibem o contato principal e o número total de contatos na atividade, mas não mostram os detalhes dos outros contatos. O relatório Atividades com contatos não indica quais contatos são principais ou secundários.
O contato principal de uma atividade em dois relatórios: Tarefas e eventos, e Atividades com Casos. O contato principal também aparece no campo Nome na página de detalhe de tarefa ou na página de detalhes do compromisso.	Relatório Tarefas e compromissos ou Atividades com casos. Por exemplo, se o contato principal de uma tarefa for Ron Dean, esses relatórios exibirão esse nome no campo `Contato`.

Relatório sobre as reuniões dos representantes de vendas com os clientes

Vamos supor que, como gerente de vendas, você deseja ter mais insights sobre como a equipe de vendas prioriza o tempo. Crie um relatório personalizado que mostra a quais clientes os representantes de vendas estão dedicando tempo.

1. Crie um tipo de relatório personalizado.
   a. Em Objeto principal, escolha **Usuários**.
   b. Em seguida, preencha os campos obrigatórios restantes: rótulo, descrição e categoria.
   c. Clique em **Avançar**.
2. Defina um relacionamento entre atividades e usuários.
   a. Relacione o objeto Relacionamentos de atividades ao objeto Usuários.
   b. Clique em **Salvar**.
3. Defina os campos padrão que devem aparecer em relatórios desse tipo.
   a. Na seção Campos disponíveis para relatórios, clique em **Editar layout**.
   b. Adicione os seguintes campos de Relacionamentos de atividades ao layout de relatórios desse tipo: `Data`, `Assunto`, `Nome`, `Relacionado a`, `Contagem de relações`. Mude o rótulo do campo `Nome` para Contato e do campo `Relativo a` para Oportunidade.
   c. Em cada campo, marque a opção de exibir o campo por padrão.
   d. Clique em **Salvar**.
4. Crie um relatório.
   a. Na guia Relatórios, localize e selecione o tipo de relatório que você criou nas etapas 1 a 3.
   b. Escolha **Formato de resumo**. Crie um agrupamento por Nome completo.
   c. Execute e salve o relatório.

Agora você tem um relatório que pode ser usado para ajudar a equipe de vendas a otimizar o tempo dedicado aos clientes.

Nota: Se você não ativou Atividades compartilhadas, os relatórios personalizados de acordo com relacionamentos de atividades não incluem organizadores de eventos juntamente com os convidados e não mostram eventos para os quais ninguém foi convidado.

EDIÇÕES

Disponíveis no Lightning Experience em: Edições **Contact Manager**, **Personal**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, editar e excluir relatórios:
- "Criar e personalizar relatórios"

  E

  "Criador de relatórios"

Para exibir suas atividades e aquelas dos usuários subordinados a você na hierarquia de papéis:
- Nenhuma permissão necessária

Para exibir todas as atividades:
- "Exibir todos os dados"

Acesso a atividades

Saiba quem pode exibir, criar e excluir eventos e tarefas, e quando eles têm acesso. O compartilhamento e acesso de calendário são controlados separadamente do acesso a atividades individuais.

EDIÇÕES

Disponíveis no Lightning Experience em: Edições **Contact Manager**, **Personal**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

Assista a uma demonstração: Quem vê o quê: Padrões para toda a organização

Diversos tipos de configurações afetam seu acesso a eventos e tarefas de propriedade de outros em sua organização do Salesforce.

Papel

Você pode exibir e editar suas próprias atividades, além das atividades atribuídas a pessoas subordinadas a você na hierarquia de papéis em sua organização do Salesforce.

Permissões

As pessoas com a permissão "Exibir todos os dados" podem exibir todas as atividades.

Modelo de compartilhamento

Quando o modelo de compartilhamento de atividade for "Controlado pelo pai", as pessoas com a permissão "Exibir tudo" para o tipo de objeto no registro relacionado poderão visualizar a atividade.

Importante:

- Suponhamos que você relacione um ou mais contatos a uma atividade que outras pessoas podem exibir. Essas pessoas podem exibir a atividade juntamente com o nome, o nome de conta e o cargo de cada contato que você relacionou à atividade — independentemente de poderem exibir essas informações de outro modo.
- Um evento com a caixa de seleção `Privado` selecionada pode ser acessado apenas pela pessoa atribuída ao evento.

Exemplo: É possível exibir uma atividade nos seguintes casos:

- Você está atribuído à atividade
- Você está acima do usuário atribuído à atividade na hierarquia de papéis
- Você tem pelo menos acesso de leitura ao registro ao qual a atividade está associada
- Você tem a permissão “Exibir todos os dados”
- Você tem a permissão no nível de objeto "Exibir tudo" para pelo menos um contato e a oportunidade, conta ou caso relacionado, e a opção Atividades compartilhadas está ativada
- Você tem a permissão no nível do objeto "Exibir tudo" para a oportunidade ou conta relacionada, sendo que o modelo de compartilhamento aplicado ao registro é "Controlado pelo pai", e a opção Atividades compartilhadas não está ativada

É possível editar uma atividade nos seguintes casos:

- Você tem as permissões “Editar tarefas” e “Editar compromissos”

  E

- Você está atribuído à atividade ou
- Você está acima do usuário atribuído à atividade na hierarquia de funções ou
- Você tem a permissão no nível de objeto "Modificar tudo" no registro relacionado, sendo que o modelo de compartilhamento do registro é "Controlado pelo pai" (se a opção Atividades compartilhadas estiver ativada, será preciso ter a permissão no nível de objeto "Modificar tudo" pelo menos para um contato e o registro relacionado) ou
- Você tem a permissão “Modificar todos os dados”

É possível excluir uma atividade nos seguintes casos:

- Você tem as permissões “Editar tarefas” e “Editar compromissos”

E

- Você está atribuído à atividade ou
- Você está acima do usuário atribuído à atividade na hierarquia de funções ou
- Você tem a permissão no nível de objeto "Modificar tudo" no registro relacionado, sendo que o modelo de compartilhamento do registro é "Controlado pelo pai" (com a opção Atividades compartilhadas ativada, será preciso ter a permissão no nível de objeto "Modificar tudo" pelo menos para um contato e o registro relacionado) ou
- Você tem a permissão “Modificar todos os dados”

CONSULTE TAMBÉM:

Compartilhar seu calendário no Salesforce Classic

Lembretes de atividades no Salesforce Classic

O Salesforce exibe lembretes de eventos e tarefas em uma pequena janela do navegador. Quando você faz login no Salesforce no Salesforce Classic, se algum lembrete tiver sido acionado desde seu último login, um som será reproduzido e a janela do lembrete será aberta. A janela do lembrete também é aberta sempre que um lembrete é acionado enquanto você está conectado e usando o Salesforce Classic. O Salesforce exibe lembretes de acordo com determinadas configurações padrão. Você pode personalizar os lembretes nas suas configurações pessoais.

EDIÇÕES

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

Informações nas janelas de lembretes

- Até 100 dos lembretes mais antigos que não foram descartados
- O tipo de atividade: compromisso ou tarefa
- O assunto da atividade (clique para ver os detalhes da tarefa)
- Para quando o início do compromisso está agendado ou quando a tarefa deve ser realizada
- Vencimento do lembrete ou que o lembrete está vencido

Ordem dos lembretes

Os lembretes de compromissos são classificados por data e hora de início, e os lembretes de tarefas são classificados por data de vencimento. Se a opção `Classificar a janela de lembrete por data de vencimento` *não* estiver definida, a janela exibirá os lembretes na seguinte ordem:

1. A data e hora do lembrete da tarefa e do compromisso.
2. A data de vencimento da tarefa *ou* a data e hora inicial do compromisso.
3. Ordem alfabética crescente, por assunto.

Se a opção `Classificar a janela de lembrete por data de vencimento` estiver definida, os lembretes serão exibidos na seguinte ordem:

1. A data de vencimento da tarefa *ou* a data e hora inicial do compromisso. Se a tarefa não tiver data de vencimento, será exibida em primeiro lugar na janela do lembrete
2. A data e hora do lembrete da tarefa e do compromisso
3. Ordem alfabética crescente, por assunto

Exibição de datas e horas

A tabela mostra como os lembretes exibem a hora inicial do compromisso ou a data de vencimento da tarefa.

Tipo de atividade	Data ou hora de vencimento especificadas	Data de vencimento ou hora inicial mostradas no lembrete
Compromisso	Horário de um compromisso	A data e a hora que você selecionou ao criar ou editar o compromisso
	Compromisso de dia inteiro	A data que você selecionou e o horário definido para `Início do dia` na sua página Configurações de informações pessoais
Tarefa	Data de vencimento	A data que você selecionou ao criar ou editar a tarefa
	Nenhuma data de vencimento	O valor `Nenhum`

Configurações do lembrete personalizáveis

Siga estas etapas para personalizar suas configurações do lembrete.

1. Em suas configurações pessoais, insira *`Lembretes`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Lembretes e alertas**.
2. Altere as configurações conforme desejar.

Tabela 1: Configurações do lembrete

Configuração	Resultado quando a configuração está ativada
`Acionar alerta quando o lembrete expirar`	A janela de lembrete é aberta no dia do lembrete.
`Tocar som para lembrete`	O Salesforce reproduz um som para lembrete no dia do lembrete.
`Por padrão, definir lembrete em compromissos como:`	O Salesforce define um lembrete em todos os novos compromissos. Você escolhe quanto tempo antes do horário inicial do compromisso o lembrete deve ser exibido. O padrão é 15 minutos. Você poderá desativar o lembrete ou alterar a hora dele ao editar o compromisso.
`Por padrão, definir lembrete em Tarefas como:`	O Salesforce define um lembrete em todas as novas tarefas. Você escolhe a data e a hora de exibição dos lembretes da tarefa. O padrão é às 8h00 do dia de vencimento da tarefa. Você poderá desativar o lembrete ou alterar a hora dele ao editar a tarefa.
`Classificar a janela de lembrete por data de vencimento`	O Salesforce classifica os lembretes primeiro por data de vencimento e depois por data e hora do lembrete.

Para testar suas configurações, clique em **Visualizar alerta de lembrete**.

Lembretes com soneca

Você pode ativar a soneca em um ou mais lembretes por vez. A opção de soneca padrão é lembrar novamente em cinco minutos.

Quando a opção `Classificar a janela de lembrete por data de vencimento` não estiver selecionada, se você clicar em **Soneca**, o tempo vencido será baseado no horário da soneca quando o lembrete for aberto novamente. Se você fechar a janela do lembrete, ela será aberta novamente quando você for notificado do próximo lembrete.

Ignorando lembretes

Você pode ignorar um ou mais lembretes por vez. Para ignorar todos os lembretes na janela, clique em **Ignorar todos**. Se o número de lembretes for maior que 100 antes de você clicar em **Ignorar todos**, a janela exibirá os lembretes adicionais assim que você clicar em **Ignorar todos**.

Nota: Se o Salesforce não exibir os lembretes que você configurou, verifique se seu navegador não está bloqueando pop-ups.

Atividades arquivadas

O Salesforce arquiva determinados eventos e tarefas todo sábado, aproximadamente às 5h no horário de Greenwich (GMT). Você pode ver as atividades arquivadas em determinados locais do Salesforce.

EDIÇÕES

Disponíveis no Lightning Experience em: Edições **Contact Manager**, **Personal**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

Atividades arquivadas pelo Salesforce

- Compromissos com data de conclusão de anterior a 365 dias
- Tarefas fechadas com data de conclusão de anterior a 365 dias
- Tarefas fechadas criadas há mais de 365 dias, se não tiverem data de conclusão

Onde visualizar atividades arquivadas

- Em arquivos de exportação de dados semanais
- Clicando em **Visualizar todos** no Histórico de atividades da lista relacionada
- Na visualização para impressão do registro `Nome` ou `Relativo ao`
- Usando a URL da atividade, se a conhecer

As atividades arquivadas não são incluídas nos modos de exibição de listas de atividades ou nos relatórios.

Outras considerações sobre arquivamento de atividades

Sandboxes
Ao criar ou atualizar um sandbox, as atividades arquivadas não são copiadas.

Exclusão
As atividades arquivadas podem ser excluídas manualmente, mas o Salesforce não as exclui automaticamente.

Compromissos e calendários

Use o Salesforce para agendar reuniões e apresentações com colegas, clientes e clientes em potencial. Com seu calendário no Salesforce, todos se mantêm informados — sua equipe de vendas, seu gerente de vendas — e a preparação da reunião é facilitada: Basta fazer drill down de um calendário para ver registros relacionados, feeds do Chatter, arquivos, contratos e outros itens de qualquer lead, contato, oportunidade ou conta.

NESTA SEÇÃO:

Gerenciar eventos
Gerencie eventos do Salesforce em seu calendário, com registros como oportunidades, e em relatórios. O Salesforce permite que você relacione eventos a oportunidades, leads, contas e contatos — uma ferramenta eficiente para manter as relações do cliente sob controle e fechar acordos.

Compartilhamento de calendário no Salesforce Classic

Conceda a outros acesso para exibir ou editar seu calendário no Salesforce Classic ou exiba um calendário que um colega de trabalho compartilha com você.

Modos de exibição do calendário

Exibições de calendário mostram seus eventos no Salesforce.

Considerações sobre o uso de eventos

O Salesforce sempre exibe a data de início de um evento no fuso horário que você escolheu em Minhas configurações. Trabalhar com reuniões e agenda é diferente no Lightning Experience e no Salesforce Classic.

Convites e agendamento no Salesforce Classic

No Salesforce Classic, você pode convidar pessoas para reuniões, aceitar convites de reunião e usar o Programador em nuvem para propor horários de reunião. Também é possível criar um compromisso do Microsoft® Outlook® para um evento no Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

Atividades

Tarefas

Gerenciar eventos

Gerencie eventos do Salesforce em seu calendário, com registros como oportunidades, e em relatórios. O Salesforce permite que você relacione eventos a oportunidades, leads, contas e contatos — uma ferramenta eficiente para manter as relações do cliente sob controle e fechar acordos.

NESTA SEÇÃO:

Gerenciar eventos no Lightning Experience

Crie, atualize e rastreie eventos usando seu calendário ou a linha do tempo da atividade. Você também pode rastrear eventos em relatórios.

Gerenciar eventos no Salesforce Classic

Você pode rastrear, criar e atualizar reuniões e respostas a convites, suas ou de outras pessoas, em vários locais no Salesforce, dependendo da maneira como você trabalha e de quais reuniões são relevantes para você em um dado momento. O Salesforce exibe eventos em exibições de lista de atividades e exibições de calendário, feeds do Chatter e registros aos quais os eventos estão relacionados, como contatos e contas. Você também pode rastrear eventos em relatórios.

Gerenciar eventos no Lightning Experience

Crie, atualize e rastreie eventos usando seu calendário ou a linha do tempo da atividade. Você também pode rastrear eventos em relatórios.

- Use o calendário para trabalhar com todos os seus eventos e para criar eventos. No menu de navegação, selecione **Calendário**.

  Não é possível compartilhar seu calendário com outras pessoas ou convidar outras pessoas para um evento.
- Use a linha de tempo da atividade para monitorar e atualizar eventos futuros e passados em uma oportunidade, um lead, uma conta ou um contato.
- Use relatórios de atividades para exibir eventos pertencentes a pessoas subordinadas a você na hierarquia de papéis em sua organização do Salesforce.

  Nota: É possível eliminar um contato ou um registro em um evento sem excluir todo o evento. Por exemplo, suponhamos que um evento esteja relacionado ao Contato A e ao Contato B, e você deseja relacioná-la apenas ao Contato A. Em vez de excluir totalmente o evento, remova o Contato B do campo `Nome`.

EDIÇÕES

Disponíveis no Lightning Experience em: Edições **Developer**, **Enterprise**, **Group**, **Performance**, **Professional** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar eventos
- "Editar compromissos"

Gerenciar eventos no Salesforce Classic

Você pode rastrear, criar e atualizar reuniões e respostas a convites, suas ou de outras pessoas, em vários locais no Salesforce, dependendo da maneira como você trabalha e de quais reuniões são relevantes para você em um dado momento. O Salesforce exibe eventos em exibições de lista de atividades e exibições de calendário, feeds do Chatter e registros aos quais os eventos estão relacionados, como contatos e contas. Você também pode rastrear eventos em relatórios.

EDIÇÕES

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

Os eventos com convidados não estão disponíveis na: **Personal** Edition

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar eventos
- "Editar compromissos"

Rastrear eventos

Assista a uma demonstração: Como rastrear chamadas, emails e reuniões

Você pode rastrear os compromissos que pertencem a você e a outras pessoas nos seguintes locais. Para ver as exibições da lista de atividades, clique em na guia Início ou em qualquer exibição de calendário, ou ainda, acesse a exibição do dia ou da semana no calendário.

Compromissos pertencentes a você

- A guia Início, na seção Calendário
- Uma exibição de lista de atividades: Escolha uma exibição de lista existente, ou personalize uma
- Seu feed do Chatter: Siga um evento para acompanhar publicações, comentários e atualizações sobre ele

Compromissos pertencentes a pessoas que tenham compartilhado seus calendários com você

Exibição de calendário de múltiplos usuários

Compromissos que você tenha atribuído a outros usuários

- A exibição de lista **Minhas atividades delegadas**
- Relatórios de atividades

Eventos pertencentes a pessoas abaixo de você na hierarquia da organização

- A exibição de lista **Atividades da minha equipe**
- Relatórios de atividades

Compromissos futuros

- Uma exibição de calendário
- A exibição de lista **Eventos futuros**
- A lista relacionada Atividades abertas referente a um registro relacionado a um evento

Eventos passados

- Uma exibição de calendário
- A exibição de lista **Minhas atividades**
- A lista relacionada Histórico de atividades referente a um registro relacionado a um evento

Compromissos relacionados a outro registro, como um contato ou uma conta

- A página de detalhes do outro registro, nas listas relacionadas Atividades abertas e Histórico de atividades
- Seu feed do Chatter e o feed do Chatter referente ao outro registro
- Relatórios de atividades

Exibir detalhes do evento

Em uma exibição de calendário, em uma exibição de lista de atividades, em uma lista relacionada ou na guia Início, há duas formas de ver os detalhes do compromisso:

- Passe o cursor sobre o assunto de um compromisso.
- Clique no assunto.

Na página de detalhes de um evento, para exibir os detalhes de um evento individual em uma série recorrente ( ), selecione a subguia Exibir evento. Para exibir os detalhes da série, selecione a subguia Exibir série.

identifica compromissos com convidados.

Criar eventos

Na guia Início
Na guia Início, em Calendário, clique em **Novo compromisso** ou em **Nova solicitação de reunião**.

Em um feed do Chatter
Se você criar um evento no feed para um registro como um contato, o Salesforce relacionará automaticamente o evento ao registro.

Na barra lateral
Na barra lateral do Salesforce, na lista suspensa Criar novo, selecione **Evento**.

Na página de detalhes de outro registro
Na lista relacionada Atividades abertas, clique em **Novo compromisso** ou **Nova solicitação de reunião**. O Salesforce relaciona automaticamente o evento ou a solicitação de reunião ao registro.

Na página de detalhes de um compromisso com convidados
Na página de detalhes de um compromisso com um ou mais convidados, clique em **Clonar**. É possível clonar um evento que tiver pelo menos um convidado e não for um evento recorrente.

Em uma exibição de calendário

- Clique em **Novo evento**.
- Em uma exibição de dia, clique em um horário, como 9h.

- Em uma exibição de dia ou de semana, clique duas vezes em um espaço de tempo. Você não pode clicar duas vezes para criar um compromisso recorrente ou um compromisso que tenha convidados. Se clicar duas vezes não abrir um novo compromisso, peça para que seu administrador ative Clicar e criar compromissos.
- Em uma exibição de semana ou de mês, clique no .

Em uma exibição de lista de atividades ( )

Em uma exibição de lista, clique em **Novo compromisso**.

Em uma exibição de lista de contatos, leads ou outros registros

Em uma exibição de lista de contatos, leads ou outros registros, clique em na parte inferior da página para adicionar uma exibição de calendário semanal abaixo à página. Crie um evento relacionado a um registro arrastando o registro da exibição de lista para um espaço de tempo no calendário. Caso você não veja , solicite que seu administrador do Salesforce ative o Agendamento por arrastar e soltar.

Nota: Se você agendar reuniões com pessoas em fusos horários diferentes, seu calendário mostrará os horários em que as pessoas estão ocupadas e disponíveis no seu fuso horário. A configuração de `Fuso horário` de um indivíduo (conforme especificado na página de informações pessoais) substitui o `Fuso horário padrão` definido para a organização do Salesforce.

Atualizar eventos

Em qualquer ponto (exceto relatórios) em que você possa exibir detalhes de evento, pode editar eventos que você tenha permissão para editar.

Você pode editar um compromisso de várias formas:

- Para reagendar um compromisso em uma exibição de calendário, arraste o compromisso para um time slot diferente. Para obter melhores resultados, posicione o mouse sobre a linha de assunto do compromisso antes de arrastá-lo. Se o compromisso for recorrente ( ), somente a única ocorrência arrastada será alterada, e não a série inteira.
- Clique em **Editar** ao lado do compromisso em uma exibição de lista de atividades, na lista relacionada Atividades abertas ou na lista relacionada Histórico de atividades. A página de detalhes do compromisso é aberta.
- Acesse uma exibição de calendário, uma exibição de lista de atividades, uma lista relacionada ou a guia Início. Passe o mouse sobre o assunto de um evento. É exibida uma pequena janela com opções de edição.
- Use o Programador em nuvem para colaborar com outras pessoas na escolha de uma data e um horário para a reunião. Quando você confirmar a data e a hora da reunião, converta a reunião em um evento do Salesforce, que pode ser editado ou excluído como qualquer outro evento.

Compartilhamento de calendário no Salesforce Classic

Conceda a outros acesso para exibir ou editar seu calendário no Salesforce Classic ou exiba um calendário que um colega de trabalho compartilha com você.

Assista a uma demonstração: Quem vê o quê: Padrões para toda a organização

EDIÇÕES

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto **Personal Edition** e **Database.com**

NESTA SEÇÃO:

Compartilhar seu calendário no Salesforce Classic

Você pode conceder a colegas de trabalho, grupos pessoais e públicos, papéis ou papéis e subordinados acesso para exibir ou editar seu calendário no Salesforce Classic.

Exibir o calendário de um colega de trabalho no Salesforce Classic

É possível exibir o calendário de um colega de trabalho no Salesforce Classic se o colega de trabalho compartilhar o calendário com você.

CONSULTE TAMBÉM:

Lembretes de atividades no Salesforce Classic

Acesso a atividades

Compartilhar seu calendário no Salesforce Classic

Você pode conceder a colegas de trabalho, grupos pessoais e públicos, papéis ou papéis e subordinados acesso para exibir ou editar seu calendário no Salesforce Classic.

Assista a uma demonstração: Quem vê o quê: Padrões para toda a organização

As opções variam para compartilhamento de seu calendário com outros, dependendo do nível de compartilhamento de calendário definido pelo administrador do Salesforce. As opções somente tornam seu calendário mais disponível para outros, não menos. As configurações de compartilhamento de calendário afetam a visibilidade de itens em um calendário, mas não dão a colegas de trabalho acesso às páginas de detalhes de eventos.

Ao exibir o calendário de um colega de trabalho, é possível ver vários níveis de detalhes, adicionar eventos ou modificar eventos existentes, dependendo dos padrões de compartilhamento de calendário em toda a organização e de como o colega de trabalho configurou permissões individuais de compartilhamento de calendário. No modo de exibição de dia, semana ou mês, clique em **Alterar** ao lado do nome na parte superior do calendário e selecione o calendário que deseja exibir.

EDIÇÕES

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto **Personal Edition** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar eventos
- "Editar compromissos"

Atividades associadas a um registro de sua propriedade estão visíveis para qualquer pessoa acima de você na hierarquia de papéis.

1. Em suas configurações pessoais, insira `Compartilhamento de calendário` na caixa Busca rápida e selecione **Compartilhamento de calendário**.
2. Para compartilhar seu calendário com outros, clique em **Adicionar**. Selecione os usuários, papéis ou grupos cujas atividades você deseja que seu calendário exiba.
3. Especifique como deseja compartilhar seu calendário. Selecione uma das seguintes opções:

   Ocultar detalhes
   Os colegas de trabalho podem ver se determinados horários estão disponíveis, mas não podem ver outras informações sobre a natureza dos eventos em seu calendário.

   Ocultar detalhes e adicionar compromissos
   Colegas de trabalho podem ver se determinados horários estão disponíveis, mas não podem ver detalhes dos eventos. Eles podem inserir eventos em seu calendário.

   Mostrar detalhes
   Colegas de trabalho podem ver informações detalhadas sobre os eventos em seu calendário.

   Mostrar detalhes e adicionar compromissos
   Colegas de trabalho podem ver informações detalhadas sobre os eventos em seu calendário e podem inserir eventos em seu calendário.

Acesso total

Colegas de trabalho podem ver informações detalhadas sobre os eventos em seu calendário, inserir eventos e editar eventos existentes.

CONSULTE TAMBÉM:

Acesso a atividades

Exibir o calendário de um colega de trabalho no Salesforce Classic

EDIÇÕES

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto **Personal Edition** e **Database.com**

É possível exibir o calendário de um colega de trabalho no Salesforce Classic se o colega de trabalho compartilhar o calendário com você.

Ao exibir o calendário de um colega de trabalho, é possível ver vários níveis de detalhes, adicionar eventos ou modificar eventos existentes, dependendo de

Atividades associadas a um registro de sua propriedade estão visíveis para qualquer pessoa acima de você na hierarquia de papéis.

- No modo de exibição de dia, semana ou mês, clique em **Alterar** ao lado do nome na parte superior do calendário e selecione o calendário que deseja exibir.

  Os elementos que você pode ver e editar variam por calendário. Depende de como o administrador do Salesforce configura o compartilhamento de calendário na organização do Salesforce e como seu colega de trabalho compartilha um calendário com você. Para obter mais informações, consulte Compartilhar seu calendário no Salesforce Classic na página 279.

Modos de exibição do calendário

Exibições de calendário mostram seus eventos no Salesforce.

NESTA SEÇÃO:

Exibições de calendário no Lightning Experience

Exiba, crie e edite seus eventos em uma exibição de dia ou de semana. Clique em um evento para ver detalhes. O calendário exibe todos os seus eventos no Salesforce, incluindo eventos fora do seu horário comercial. Esteja ciente das limitações sobre lembretes de eventos e sobre convite a pessoas para eventos (eventos com diversos usuários).

Exibições de calendário no Salesforce Classic

Os modos de exibição do calendário mostram seu próprio calendário e os calendários dos colegas de trabalho, juntamente com modos de exibição em lista de tarefas abertas. Na guia Início, a seção Calendário mostra compromissos futuros, um seletor de data para o mês e links para outras exibições de calendário e atividade. Compartilhe seu calendário com colegas de trabalho e imprima calendários e listas de tarefas.

Exibições de calendário no Lightning Experience

EDIÇÕES

Disponíveis no Lightning Experience em: Edições **Developer**, **Enterprise**, **Group**, **Performance**, **Professional** e **Unlimited**

Exiba, crie e edite seus eventos em uma exibição de dia ou de semana. Clique em um evento para ver detalhes. O calendário exibe todos os seus eventos no Salesforce, incluindo eventos fora do seu horário comercial. Esteja ciente das limitações sobre lembretes de eventos e sobre convite a pessoas para eventos (eventos com diversos usuários).

Não é possível definir ou exibir lembretes de eventos, criar ou editar eventos recorrentes, nem criar, editar aceitar ou recusar convites para reuniões. No entanto, suponhamos que um usuário do Salesforce Classic crie uma série de eventos recorrentes. Os usuários do Lightning Experience veem

os eventos individuais em seus calendários. De forma semelhante, os usuários do Lightning Experience podem ver eventos individuais para os quais foram convidados pelos usuários do Salesforce Classic.

Exibições de calendário no Salesforce Classic

Os modos de exibição do calendário mostram seu próprio calendário e os calendários dos colegas de trabalho, juntamente com modos de exibição em lista de tarefas abertas. Na guia Início, a seção Calendário mostra compromissos futuros, um seletor de data para o mês e links para outras exibições de calendário e atividade. Compartilhe seu calendário com colegas de trabalho e imprima calendários e listas de tarefas.

EDIÇÕES

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

Onde selecionar ou alternar modos de exibição

Você pode acessar modos de exibição de calendário nos seguintes locais:

- Na seção Calendário na parte inferior da guia Início (se sua guia Início não exibir a seção Calendário, entre em contato com o administrador para personalizar o layout da página inicial)
- O atalho Calendário, na barra lateral, que abre a exibição de calendário usada pela última vez (caso o administrador do Salesforce tenha ativado o atalho)
- Na página de detalhes de um compromisso ou tarefa
- Um modo de exibição de lista de atividades

Em qualquer exibição, quando você passa o mouse sobre um compromisso que você tem permissão para ver e editar, uma sobreposição exibe os principais detalhes do compromisso, links para registros relacionados e botões para editar e excluir o compromisso. Seu administrador configura o conteúdo das sobreposições.

Modos de exibição Dia, Semana, Mês e Atividade

Os modos de exibição do calendário mostram compromissos da seguinte forma:

- Um dia por vez: ou **Hoje**
- Em uma data que você escolhe usando
- Uma semana por vez: ou **Esta semana**
- Em uma exibição Semana, com ou sem finais de semana
- Um mês por vez: ou **Este mês**
- Em uma data que você escolher: Clique na exibição Semana ou Mês
- Em uma lista de atividades (eventos e tarefas):

Dentro da exibição Calendário, você pode alternar exibições clicando no ícone de uma exibição diferente. Em um modo de exibição Semana ou Mês, clique em uma data para ver a exibição do dia em questão.

Exibição de usuário único e exibições de outros calendários

A exibição de usuário único ( ) mostra até 1.000 eventos em um mês em:

- Seu próprio calendário
- Calendário de outro usuário (não disponível na Personal Edition)
- Calendário público
- Calendário de recursos

Clique em **Alterar** para alternar entre usuários e calendários. Clique em **Compartilhar meu calendário** para permitir que outros usuários visualizem seu calendário. Para redefinir a sua exibição para o seu próprio calendário, clique em **Voltar ao Meu calendário**.

Nota: As atividades associadas a outro registro ficam visíveis para os usuários acima do proprietário da atividade na hierarquia de papéis, independentemente de as configurações de compartilhamento da sua organização especificarem ou não o uso de hierarquias.

Todos os modos de exibição Dia e Semana de usuário único do calendário de um usuário exibem uma lista de tarefas abertas, juntamente com o calendário. Uma lista suspensa permite escolher outros modos de exibição, por exemplo, para tarefas vencidas ou tarefas que vencem hoje.

Por padrão, os modos de exibição de calendário diário e semanal exibem o intervalo de horas especificado como `Início do dia` e `Fim do dia` na sua página Informações pessoais.

Se você sincronizar eventos do Outlook usando o Salesforce para Outlook, poderá visualizar um banner na parte superior do seu calendário vinculado a uma lista de eventos não resolvidos: eventos sincronizados do Outlook que não foram atribuídos aos registros do Salesforce.

Modo de exibição Múltiplos usuários

A exibição de múltiplos usuários ( ) mostra em conjunto os calendários e as atividades de diversos usuários. Escolha uma exibição de lista de usuários existente na lista suspensa **Exibir** ou clique em **Criar nova exibição**.

A exibição mostra a disponibilidade de cada pessoa. Uma legenda na exibição mostra horários ocupados e fora do escritório. Se um compromisso estiver definido para mostrar o horário como disponível, as exibições de múltiplos usuários não o mostrarão.

Considere as seguintes limitações da exibição de múltiplos usuários:

- A edição por arrastar e soltar não está disponível.
- O calendário de vários usuários funciona de forma diferente no portal de parceiros. Por exemplo, os parceiros só podem exibir eventos nos calendários de pessoas de sua própria empresa e de seu gerente de canal.

Modo de exibição de imprimível

Depois de selecionar uma exibição e clicar em **Exibir área de impressão**, ajuste a exibição antes de imprimi-la.

- Para enviar a exibição para impressão para uma impressora, clique em **Imprimir esta página**.
- Para alterar as datas antes de imprimir, clique em , , **Hoje**, **Esta semana** ou **Este mês**.
- No modo de exibição de dia ou semana, selecione outra exibição de lista de tarefas, se desejar.
- Nas exibições de múltiplos usuários, na lista suspensa **Classificar por**, selecione `Horário` para incluir os eventos de todos os usuários em um único calendário ou `Usuário` para mostrar um calendário separado para cada usuário.

Considerações sobre o uso de eventos

O Salesforce sempre exibe a data de início de um evento no fuso horário que você escolheu em Minhas configurações. Trabalhar com reuniões e agenda é diferente no Lightning Experience e no Salesforce Classic.

NESTA SEÇÃO:

Considerações sobre o uso de eventos no Lightning Experience

Esteja ciente destas considerações para possuir, exibir, criar e atualizar reuniões.

Considerações sobre o uso de eventos no Salesforce Classic

Ao usar eventos, leve em consideração essas questões para editar e excluir eventos, trabalhar com eventos recorrentes, eventos relacionados a vários contatos (Atividades compartilhadas), reuniões com outras pessoas e eventos no Chatter, atribuir proprietários de eventos e correção ortográfica.

Considerações sobre o uso de eventos no Lightning Experience

Esteja ciente destas considerações para possuir, exibir, criar e atualizar reuniões.

EDIÇÕES

Disponíveis no Lightning Experience em: Edições **Developer**, **Enterprise**, **Group**, **Performance**, **Professional** e **Unlimited**

Relacionando vários contatos a um evento em uma oportunidade ou outro registro (atividades compartilhadas)

Usando o campo `Nome`, você pode relacionar até 50 contatos (mas somente um lead) a uma reunião em uma oportunidade ou outro registro. Você escolhe um contato principal. Qualquer reunião relacionada a uma oportunidade, um lead, uma conta ou um contato aparece na linha de tempo da atividade para aquele registro.

Nenhum compartilhamento de calendário

Não é possível compartilhar seu calendário com colegas de trabalho ou seu gerente.

Gerentes não podem editar seus eventos de relatórios

Os gerentes na hierarquia de funções podem usar relatórios para exibir eventos de edição de propriedade de pessoas abaixo deles na hierarquia de papéis. No entanto, eles não podem editar eventos de propriedade de outros.

Eventos podem ter um proprietário por vez

Uma reunião pode ter um proprietário. Se você reatribuí-la a outra pessoa, ela não aparecerá mais em seu calendário.

Seu calendário não indica seu horário comercial

Seu calendário não indica o horário comercial que você definiu em suas configurações pessoais.

Nenhum convite de reunião

Você não pode convidar pessoas para reuniões. No entanto, se alguém criar uma reunião no Salesforce Classic e convidá-lo para ela, seu calendário a exibirá.

Nenhum evento recorrente

Não é possível criar reuniões recorrentes. No entanto, seu calendário exibe reuniões únicas que foram criadas como parte de uma série no Salesforce Classic e você pode editá-las.

Considerações sobre o uso de eventos no Salesforce Classic

Ao usar eventos, leve em consideração essas questões para editar e excluir eventos, trabalhar com eventos recorrentes, eventos relacionados a vários contatos (Atividades compartilhadas), reuniões com outras pessoas e eventos no Chatter, atribuir proprietários de eventos e correção ortográfica.

EDIÇÕES

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

Os eventos com convidados não estão disponíveis na: **Personal** Edition

Edição de compromissos

Permissão para editar eventos de outras pessoas

A permissão para editar eventos de outras pessoas é controlada pelo modelo de compartilhamento de calendário de sua organização e por seu compartilhamento do calendário pessoal. No entanto, independentemente dessas configurações, os gerentes na hierarquia de funções sempre podem editar os compromissos de seus subordinados.

Permissão para editar calendários públicos e calendários de recursos

A permissão para editar compromissos em calendários públicos e de recursos é controlada pelo modelo de compartilhamento de calendário.

Alterações em campos em eventos únicos e sua série
Se você alterar um campo em um único compromisso e depois alterar o mesmo campo na série, a alteração na série substitui aquela no compromisso único.

Exclusão de eventos

Como recusar convites para eventos
Se você recusa um evento para o qual foi convidado, o Salesforce o remove do seu calendário. Somente o proprietário de um evento com convidados pode excluí-lo.

Notificação sobre a exclusão de uma série de eventos
Se o proprietário exclui uma série de eventos recorrentes, todos os convidados recebem uma notificação por email informando sobre a exclusão.

Manuseio de eventos passados e futuros em séries excluídas
Se você exclui uma série de eventos, somente os eventos futuros são excluídos. Os eventos que já aconteceram não são afetados.

Se uma série que contém eventos já ocorridos é excluída, ela não é movida para a Lixeira. Como resultado, as séries não podem ser restauradas a partir da Lixeira.

Se a série excluída não contém eventos passados, o Salesforce a move para a Lixeira. Os eventos individuais que faziam parte da série não são movidos para a Lixeira.

Manipulação de séries restauradas da Lixeira
Se você restaurar uma série da Lixeira, são criados compromissos únicos. Esses compromissos únicos contêm tanto os detalhes definidos pela série como as alterações ou adições feitas a eles individualmente, antes da exclusão da série.

Calendários públicos excluídos
Se você excluir um calendário público, o Salesforce não o coloca na Lixeira.

Compromissos recorrentes ( )

Efeitos de alterações em uma série de compromissos e compromissos únicos em uma série

Cuidado: As alterações feitas em campos de uma série de compromissos substituem as alterações feitas anteriormente em compromissos únicos.

Além disso, se você alterar qualquer uma das seguintes configurações, o status de convidados de todos os eventos futuros será redefinido para Não respondido, você perderá as mensagens enviadas com as respostas dos convidados e outras alterações de eventos únicos futuros, acionadores e fluxos de trabalho serão redefinidos e links para eventos futuros serão interrompidos:

- Caixa de seleção de evento de dia inteiro
- Hora de início ou término
- Local
- Frequência da recorrência
- Data de início ou término da recorrência, se você envia atualizações aos convidados

Se você não enviar atualizações e simplesmente prorrogar a data de término da recorrência, os compromissos futuros não serão afetados.

Exibição do horário novo e original de início ou término de uma série alterada
Se o organizador altera o horário de início ou término de um único evento que faz parte de uma série recorrente, as exibições de calendário e a seção Calendário da guia Início mostram o horário atualizado. Entretanto, a página de detalhes do compromisso único continua mostrando a hora original, até que você aceite ou recuse a série.

Número máximo de convidados

Duração de compromissos

Se o administrador do Salesforce tiver ativado eventos de vários dias, você poderá criar eventos de até 14 dias de duração, exceto eventos recorrentes. Quando você cria um evento recorrente, a duração máxima dos eventos únicos na série é de 24 horas. Depois que você cria a série, pode alterar a duração para até 14 dias, caso seu administrador do Salesforce tenha ativado eventos de vários dias.

Lembretes de compromisso

Se você criar um evento recorrente e deixar a caixa de seleção do lembrete marcada, receberá um lembrete para cada evento único na série.

Anexos de compromissos

Você pode anexar arquivos a uma série de compromissos recorrentes. Depois de criar uma série, você pode adicionar ou excluir anexos de cada compromisso único na série.

Os anexos são exibidos apenas na página de detalhes do compromisso, não na página de detalhes de outros registros aos quais o compromisso está relacionado. Caso você não veja a lista relacionada Anexos na página de detalhes do evento, solicite ao administrador do Salesforce que a adicione ao layout da página do evento.

Convidando pessoas e agendando recursos

Requisitos de acesso para convidar pessoas e recursos

Você deve ter pelo menos acesso de leitura aos contatos e leads que convida para um compromisso. Você deve ter pelo menos permissão para "Adicionar compromissos" a um recurso para poder convidá-lo para um compromisso.

Permissão para editar eventos com convidados

identifica um compromisso com um ou mais convidados. Você pode editar um compromisso para o qual convidou pessoas apenas se for o proprietário dele. Se o evento não for um evento recorrente, será possível atribuí-lo a uma pessoa diferente.

Se você deseja enviar uma atualização por email, é possível enviá-la a todos os convidados ou apenas às pessoas adicionadas ou excluídas durante a edição.

Comparecimento ao compromisso

A recusa de um compromisso faz com que ele seja removido do seu calendário. O proprietário do compromisso não recebe uma notificação por email quando um convidado aceita ou recusa um convite.

Relacionando eventos a vários contatos (atividades compartilhadas)

Número máximo de contatos relacionados

Você pode relacionar um compromisso a até 50 contatos (mas somente um lead) no campo `Nome`, incluindo um contato principal.

Caso você não veja ao lado do campo `Nome`, peça para o administrador habilitar as Atividades compartilhadas.

Não há suporte para eventos recorrentes ou vários proprietários de evento

Não é possível relacionar vários contatos a uma série de eventos recorrentes ou a um evento de propriedade de várias pessoas.

Atribuindo eventos a colegas de trabalho

Proprietário padrão do evento

Por padrão, o compromisso é atribuído ao usuário que o criou. Para atribuir cópias independentes de um novo evento a várias pessoas, clique em ao lado de **Atribuir a**. Na janela que é aberta, clique na guia Vários usuários. O campo `Atribuído a` não está disponível na Personal Edition.

Verificação ortográfica

Nem todos os idiomas são suportados

Caso você não veja o corretor ortográfico no campo `Descrição`, peça ao administrador do Salesforce para ativá-lo. No entanto, o corretor ortográfico não oferece suporte a todos os idiomas suportados pelo Salesforce. Por exemplo, o corretor ortográfico não suporta tailandês, russo e idiomas de byte duplo, como japonês, coreano ou chinês.

Compromissos no Chatter

Novos eventos em feeds do Chatter

Se um novo compromisso estiver relacionado a um registro, como um lead, uma conta ou um objeto personalizado, o compromisso aparecerá no feed desse registro. Em qualquer recurso que você seguir, verá os itens de feed de todos os compromissos, independentemente de quem o criou.

Criando compromissos em feeds

O administrador do Salesforce especifica se você pode usar o Chatter para criar eventos para diferentes tipos de registros. Por exemplo, algumas pessoas podem exibir, mas não criar eventos nos feeds para contas às quais têm acesso.

Não há compromissos recorrentes no Chatter

Seu feed do Chatter não exibe compromissos recorrentes, seja em série ou individualmente, e não é possível seguir compromissos recorrentes no Chatter.

Convites e agendamento no Salesforce Classic

No Salesforce Classic, você pode convidar pessoas para reuniões, aceitar convites de reunião e usar o Programador em nuvem para propor horários de reunião. Também é possível criar um compromisso do Microsoft® Outlook® para um evento no Salesforce.

EDIÇÕES

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto **Personal Edition** e **Database.com**

NESTA SEÇÃO:

Convidar pessoas para um evento e agendar recursos no Salesforce Classic

Convide usuários, contatos e leads para uma reunião e agende os recursos da reunião.

Agende rapidamente uma reunião sobre uma conta, um contato ou um lead no Salesforce Classic

O agendamento por arrastar e soltar permite agendar compromissos relacionados a contas, contatos e leads sem sair da página da exibição de listas. Basta arrastar os registros das exibições de lista para as exibições de calendário semanal e inserir os detalhes do compromisso em uma tela adicional.

Criar um compromisso do Outlook para um evento no Salesforce Classic

Crie um compromisso no Microsoft® Outlook® a partir dos detalhes de um evento.

Criar um evento em um calendário público no Salesforce Classic

Um calendário público contém uma agenda de eventos que é disponibilizada a um grupo de usuários; por exemplo, um calendário de eventos de vendas para um departamento de vendas. Se o seu administrador tiver configurado um calendário público e atribuído você a esse grupo, você poderá visualizar o calendário público da mesma maneira como alternaria para a visualização do calendário de outro usuário, e também adicionar um evento a ele como faria no seu próprio calendário.

Usar o Cloud Scheduler para solicitar reuniões no Salesforce Classic

O Cloud Scheduler permite solicitar uma reunião com um contato, um lead, uma conta pessoal ou um colega de trabalho.

Responder a convites para eventos no Salesforce Classic

Aceite ou recuse um convite para um evento. Depois de aceitar um convite, você pode adicionar o evento ao Outlook.

Convidar pessoas para um evento e agendar recursos no Salesforce Classic

Convide usuários, contatos e leads para uma reunião e agende os recursos da reunião.

.

1. Na seção Selecionar convidados da página de detalhes do compromisso, clique em **Selecionar**.
2. Na caixa de diálogo Selecionar convidados, procure o tipo de convidado: usuários, leads, contatos ou recursos.
3. Insira um nome ou parte de um nome, ou deixe o campo em branco para expandir a pesquisa. Clique em Localizar.
4. Use e para selecionar e cancelar a seleção de pessoas ou recursos. Para convidar mais pessoas ou recursos, pesquise novamente e selecione os convidados que desejar.
5. Clique em **Concluído**.
6. Revise o calendário de cada convidado e ajuste a data e a hora do compromisso, se necessário. A disponibilidade de convidados é indicada com cores em seus calendários: o horário ocupado é indicado em azul e o horário fora do escritório, em vermelho. Se um convidado tiver mais de um compromisso agendado para um horário específico, todos os compromissos serão mostrados no calendário. Passe o mouse sobre qualquer compromisso do calendário para ver os detalhes.
7. Para remover um convidado de um compromisso, clique em **Remover** ao lado do nome do convidado.
8. Clique em **Salvar e enviar atualização**.
   Leads, contatos e contas pessoais convidados recebem um email com um link para uma página da web, na qual podem aceitar ou recusar o convite para o compromisso ou série de compromissos. Você também recebe um resumo do compromisso por email. Se um recurso convidado estiver disponível no momento especificado, ele aceitará automaticamente o convite.

EDIÇÕES

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto **Personal Edition** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para convidar pessoas para um compromisso:
- "Editar compromissos"

Agende rapidamente uma reunião sobre uma conta, um contato ou um lead no Salesforce Classic

O agendamento por arrastar e soltar permite agendar compromissos relacionados a contas, contatos e leads sem sair da página da exibição de listas. Basta arrastar os registros das exibições de lista para as exibições de calendário semanal e inserir os detalhes do compromisso em uma tela adicional.

Se você não vir o link **Abrir calendário**, solicite que seu administrador ative o agendamento por arrastar e soltar.

1. Clique no link **Abrir calendário**, na parte inferior de uma exibição de lista.
   Uma exibição semanal do calendário aparece abaixo da exibição.
2. Arraste um registro da lista para um time slot no calendário.
   É exibida uma janela pop-up para criar um compromisso. O compromisso já está relacionado ao registro que você arrastou da exibição de lista.

- O link **Abrir calendário** só será exibido na parte inferior das exibições de lista para contas, contatos e leads.
- O agendamento por arrastar e soltar não está disponível na guia Console, para eventos para os quais as pessoas foram convidadas, eventos recorrentes, modo de acessibilidade ou Connect Offline.
- Os modos de exibição em lista que incluírem agendamento por arrastar e soltar podem levar um pouco mais de tempo que o normal para serem exibidos.

EDIÇÕES

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto **Personal Edition** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar o agendamento por arrastar-e-soltar:
- "Personalizar aplicativo"

Para criar compromissos:
- "Editar compromissos"

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar compromissos:
- "Editar compromissos"

- Ao arrastar a barra entre a lista e o calendário para redimensioná-los, o tamanho será automaticamente salvo para todas as visualizações nas quais você utilizar o agendamento por arrastar-e-soltar. Você pode redimensionar a lista e o calendário a qualquer momento.

Criar um compromisso do Outlook para um evento no Salesforce Classic

Crie um compromisso no Microsoft® Outlook® a partir dos detalhes de um evento.

EDIÇÕES

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

1. Clique em **Adicionar ao Outlook** na página de detalhes de um compromisso.
2. Clique em **Abrir** para adicionar imediatamente o compromisso ao Outlook ou salve-o no computador como um arquivo `.vcs`. Se você salvar o arquivo no formato `.vcs`, importe o arquivo para o Outlook.

   O compromisso do Outlook é adicionado à pasta "salesforce.com" e identificado com a categoria "salesforce.com" para que não sejam criadas repetições durante a sincronização.

Considere o seguinte ao adicionar um compromisso ao Outlook.

- Quando você exibe o evento no Outlook, a descrição não exibe as quebras de linha que foram inseridas no campo `Descrição` do evento. Qualquer quebra de linha é substituída por dois espaços no arquivo `.vcs`.
- Você também pode sincronizar os eventos do Salesforce com o Outlook usando o Exchange Sync ou o Salesforce para Outlook.

Nota: Você também pode usar o aplicativo Salesforce para Outlook e o Salesforce para Outlook para adicionar emails do Microsoft® Outlook® ao Salesforce. Esses aplicativos de integração de email permitem registrar um email de saída ou enviado como uma tarefa no Salesforce. Em seguida, você pode associar essa tarefa a um contato, um lead ou outro registro.

Criar um evento em um calendário público no Salesforce Classic

Um calendário público contém uma agenda de eventos que é disponibilizada a um grupo de usuários; por exemplo, um calendário de eventos de vendas para um departamento de vendas. Se o seu administrador tiver configurado um calendário público e atribuído você a esse grupo, você poderá visualizar o calendário público da mesma maneira como alternaria para a visualização do calendário de outro usuário, e também adicionar um evento a ele como faria no seu próprio calendário.

EDIÇÕES

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto **Personal Edition** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar um compromisso em um calendário público:
- "Editar compromissos"

1. Em uma exibição de calendário, clique em **[Alterar]** para mudar para um calendário público.
2. Escolha a data e a hora do compromisso:
   - No modo de exibição Dia, clique em um horário, como **9:00**, para adicionar um compromisso nesse horário.
   - Na exibição Semana ou Mês, clique no + para adicionar um compromisso em uma data específica.
3. Insira os detalhes do compromisso.
4. Clique em **Salvar**. Outra opção é clicar em **Salvar e nova tarefa** para salvar o compromisso e logo depois começar a criar uma nova tarefa, ou em **Salvar e novo compromisso** para salvar e começar a criar outro compromisso.

Usar o Cloud Scheduler para solicitar reuniões no Salesforce Classic

O Cloud Scheduler permite solicitar uma reunião com um contato, um lead, uma conta pessoal ou um colega de trabalho.

EDIÇÕES

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto **Personal Edition** e **Database.com**

NESTA SEÇÃO:

Como funciona o Programador em nuvem no Salesforce Classic

Quando você usa o Programador em nuvem para solicitar uma reunião com um contato, lead ou conta pessoal ou um colega de trabalho, o Salesforce cria uma página da Web exclusiva para sua reunião, exibindo os horários de reunião propostos. Quando os convidados visitam a página, eles selecionam o horário que funciona para eles e enviam uma resposta. O Salesforce rastreia todas as respostas para que você possa escolher o melhor horário ao confirmar a reunião.

Solicitar uma reunião no Salesforce Classic

Use o Programador em nuvem para solicitar uma reunião com um contato, lead,conta pessoal ou colega de trabalho.

Dicas para a sugestão de horários de reunião no Salesforce Classic

Ao solicitar uma reunião usando o Programador em nuvem, você pode propor horários de reunião ou deixar o Salesforce propor os horários para você. Um dos benefícios de permitir que o Salesforce sugira horários de reunião acontece quando há um longo atraso entre o horário em que você enviou a solicitação de reunião e quando o convidado irá vê-la. Por exemplo, se você solicitar uma reunião com um contato em uma segunda-feira e esse contato não visualizar a solicitação até quinta-feira, o Salesforce sugerirá horários da quinta-feira em diante e não de quando a solicitação de reunião foi enviada.

Alterar os convidados de uma reunião solicitada no Salesforce Classic

Ao utilizar o Programador em nuvem para solicitar uma reunião, é possível adicionar e remover convidados a qualquer momento.

Reagendar uma reunião solicitada no Salesforce Classic

Se você tiver usado o Programador em nuvem para solicitar uma reunião que não foi confirmada, poderá reagendá-la e propor novos horários. No entanto, quando você confirma uma reunião, ela é transformada em um compromisso. Sendo assim, você não pode propor um novo horário. Para reagendar um evento, edite o evento para alterar sua data e enviar uma atualização aos convidados.

Confirmar uma reunião solicitada no Salesforce Classic

Depois que você usar o Programador em nuvem para solicitar uma reunião, aguarde a resposta dos convidados com os horários em que estão disponíveis. Quando isso acontece, você recebe uma notificação por email, e a reunião no Salesforce é atualizada automaticamente com os horários selecionados pelos convidados. Você poderá então escolher o melhor horário para a reunião e confirmá-la.

Cancelar uma reunião solicitada no Salesforce Classic

Se você tiver usado o Programador em nuvem para solicitar uma reunião e a reunião não tiver sido confirmada, será possível cancelar a reunião; o Salesforce enviará uma notificação de cancelamento automaticamente aos convidados. Quando você confirma uma reunião, ela é transformada em um evento, que pode ser excluído como qualquer outro evento.

Como funciona o Programador em nuvem no Salesforce Classic

Quando você usa o Programador em nuvem para solicitar uma reunião com um contato, lead ou conta pessoal ou um colega de trabalho, o Salesforce cria uma página da Web exclusiva para sua reunião, exibindo os horários de reunião propostos. Quando os convidados visitam a página, eles selecionam o horário que funciona para eles e enviam uma resposta. O Salesforce rastreia todas as respostas para que você possa escolher o melhor horário ao confirmar a reunião.

EDIÇÕES

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto **Personal Edition** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para solicitar uma reunião:

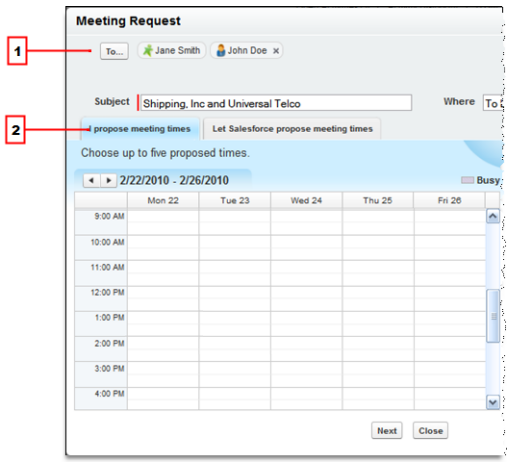
- "Editar compromissos"

  E

  "Enviar email"

Etapa 1: Você solicita e propõe horários para uma reunião

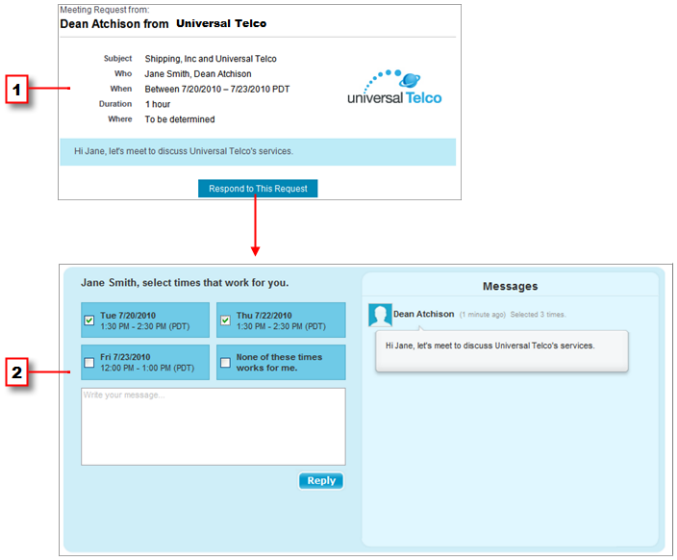
Vá para a seção Calendário na guia Início ou para a lista relacionada Atividades abertas na página de detalhes do contato, lead ou conta pessoal com o qual deseja solicitar uma reunião. Clique em **Nova solicitação de reunião** para abrir a página Solicitação de reunião.



1. Clique em **Para** para convidar colegas de trabalho, leads, contatos ou contas pessoais para a reunião.
2. Clique no calendário para propor até cinco horários de reunião ou permita que o Salesforce proponha os horários para você.

Etapa 2: Os convidados selecionam os horários em que podem se reunir

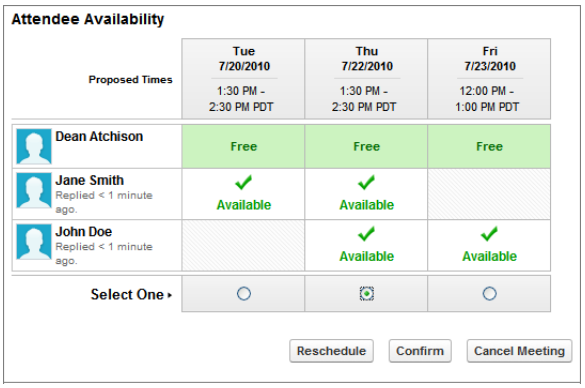
O Salesforce envia por email uma solicitação de reunião aos convidados para que eles possam escolher os horários em que estão disponíveis.


Meeting Request from:
Dean Atchison from Universal Telco
Subject Shipping, Inc and Universal Telco
Who Jane Smith, Dean Atchison
When Between 7/20/2010 – 7/23/2010 PDT
Duration 1 hour
Where To be determined
universal Telco
Hi Jane, let's meet to discuss Universal Telco's services.
Respond to This Request
1
Jane Smith, select times that work for you.
Tue 7/20/2010 1:30 PM - 2:30 PM (PDT)
Thu 7/22/2010 1:30 PM - 2:30 PM (PDT)
Fri 7/23/2010 12:00 PM - 1:00 PM (PDT)
None of these times works for me.
Write your message...
Reply
Messages
Dean Atchison (1 minute ago) Selected 3 times.
Hi Jane, let's meet to discuss Universal Telco's services.
2

1. Na solicitação de reunião, os convidados clicarão em **Responder a esta solicitação** para abrir a página da Web da reunião.
2. Na página da Web da reunião, os convidados pegarão os horários propostos que funcionam para eles e enviarão uma resposta.

Etapa 3: Você confirma a reunião

O Salesforce acompanha todas as respostas para que você possa ver quando cada convidado está disponível. E, então, é possível selecionar o melhor horário para a reunião e a confirmar.



Solicitar uma reunião no Salesforce Classic

Use o Programador em nuvem para solicitar uma reunião com um contato, lead,conta pessoal ou colega de trabalho.

Antes de você usar o Programador em nuvem, considere estas dicas:

- Você deve ter pelo menos acesso de leitura aos contatos, leads e contas pessoais para com os quais solicita-se uma reunião.
- Cada convidado deve ter um endereço de email especificado no registro, para que o Salesforce possa enviar uma solicitação de reunião.
- Você pode convidar até 50 pessoas para uma reunião. Os convidados podem consistir apenas em contatos, leads ou contas pessoais, apenas colegas de trabalho que usam o Salesforce ou uma mistura de todos.
- Recomendamos instalar o Salesforce for Outlook para poder sincronizar os compromissos do seu calendário entre o Salesforce e o Microsoft® Outlook®.

  Ao propor horários de reunião, é útil estar com o calendário do Salesforce atualizado para que você possa ver os horários livres e ocupados.

EDIÇÕES

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto **Personal Edition** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para solicitar uma reunião:
- "Editar compromissos"

  E

  "Enviar email"

Para solicitar uma reunião:

1. Vá para a seção Calendário na guia Início ou a lista relacionada Atividades abertas na página de detalhes do contato, lead ou conta pessoal com o qual você deseja convidar para uma reunião.
2. Clique em **Solicitação de nova reunião**.

   Se esse botão não for exibido no Calendário na guia Início ou na lista relacionada Atividades abertas, solicite que o administrador do Salesforce o adicione.
3. Clique em **Para** para convidar colegas de trabalho, leads, contatos ou contas pessoais para a reunião.
   a. Selecione o tipo de convidado na lista suspensa. As contas pessoais são apresentadas nas pesquisas de contato e podem ser adicionadas como convidadas.
   b. Digite um nome ou parte de um nome no campo de texto ou deixe o campo em branco para expandir a busca.
   c. Clique em **Ir!**.
   d. Na área Resultados da pesquisa, selecione as caixas ao lado de cada pessoa que deseja convidar e clique em **Inserir selecionado**. Para adicionar mais convidados, faça uma nova pesquisa e selecione mais pessoas, conforme necessário. Se houver um ícone de advertência (⚠) ao lado do nome de uma pessoa, você não poderá convidá-la para uma reunião, pois não tem o endereço de email especificado no registro. Após adicionar um endereço de email ao registro, você poderá convidá-la para as reuniões.
   e. Clique em **Concluído**.
   f. Para remover uma pessoa que você acabou de convidar, clique no "x' ao lado do nome dela no campo `Para`. Você pode remover todos os convidados, a menos que tenha solicitado a reunião em uma lista relacionada Atividades abertas. Nesse caso, o primeiro contato, lead ou conta pessoal no campo `Para` não poderá ser removido.
4. Insira um assunto e um local.

   Se você tiver solicitado a reunião de uma lista relacionada Atividades abertas, o assunto padrão é a combinação do nome da conta do lead ou contato e o nome da empresa especificado nas suas informações pessoais. Por exemplo, se você estiver se reunindo com um contato da empresa Sterling e você trabalha para a ACME, o assunto padrão será `Sterling e ACME`. O local padrão será sempre `A ser determinado`.
5. Selecione uma destas guias:

- **Eu sugiro horários de reunião** – Proponha até cinco horários de reunião ao selecioná-los em um calendário.
- **Permitir que o Salesforce sugira horários de reunião**—Escolha a duração e o cronograma da reunião e permita que o Salesforce sugira até cinco horários de reunião para você.

6. Clique em **Avançar**.
7. Escreva uma mensagem aos convidados e clique em **Enviar**.

   Observe o seguinte:

   - Sua assinatura de email é automaticamente adicionada à sua mensagem.
   - Depois de clicar em **Enviar**, o Salesforce enviará uma solicitação de reunião aos convidados.
   - A página da web da sua reunião exibe todas as mensagens entre você e os convidados. Isso inclui mensagens que os convidados escrevem ao responder à sua solicitação.
   - Se você tiver solicitado a reunião de uma lista relacionada Atividades abertas, a reunião só aparecerá na página de detalhes desse contato ou lead. Ela não aparecerá na lista relacionada Atividades abertas de nenhum outro convidado. Por exemplo, se você tiver solicitado uma reunião com Jane Smith em sua página de detalhes de contato e depois tiver clicado no campo **Para** para convidar o John Doe, a reunião solicitada só será exibida na lista relacionada Atividades abertas da Jane Smith, não do John Doe. Se você tiver solicitado a reunião da seção Calendário na guia Início, a reunião não aparecerá na lista relacionada Atividades abertas para Jane Smith ou John Doe.

Depois de você enviar a solicitação de reunião, espere os convidados responderem com os horários que eles têm disponíveis para reunião. Então, confirme a reunião selecionando um horário final para a reunião.

Dicas para a sugestão de horários de reunião no Salesforce Classic

Ao solicitar uma reunião usando o Programador em nuvem, você pode propor horários de reunião ou deixar o Salesforce propor os horários para você. Um dos benefícios de permitir que o Salesforce sugira horários de reunião acontece quando há um longo atraso entre o horário em que você enviou a solicitação de reunião e quando o convidado irá vê-la. Por exemplo, se você solicitar uma reunião com um contato em uma segunda-feira e esse contato não visualizar a solicitação até quinta-feira, o Salesforce sugerirá horários da quinta-feira em diante e não de quando a solicitação de reunião foi enviada.

EDIÇÕES

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto **Personal Edition** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para solicitar uma reunião:

- "Editar compromissos"

  E

  "Enviar email"

Propondo horários de reunião

Quando você sugere horários de reunião:

- Os horários sugeridos não são salvos no calendário do seu Salesforce. A reunião só aparecerá no calendário depois que você confirmar um horário de reunião.
- Quando os convidados exibirem a sua solicitação de reunião, os horários sugeridos serão exibidos no seu fuso horário. Os horários sugeridos não serão mostrados nos fusos horários dos convidados.
- Você não pode sugerir um horário que já tenha ocorrido no passado (antes da linha preta no seu calendário).
- As áreas sombreadas do calendário mostram quando você e os outros colegas de trabalho convidados estão ocupados com base nos calendários do Salesforce. Tons mais escuros mostram quando vários colegas de trabalho estão ocupados ao mesmo tempo.
- Use o campo `Duração` para alterar a duração da sua reunião.
- Para remover um horário sugerido por você, navegue até o horário sugerido e clique em "x".

Permitir que o Salesforce sugira horários de reunião

Quando o Salesforce sugere horários de reunião:

- Você não saberá quais horários são propostos até enviar a solicitação de reunião. Quando o primeiro convidado exibe sua solicitação, o Salesforce verifica os calendários de todos os colegas de trabalho convidados para a reunião e sugere horários de reunião com base na disponibilidade.

  O Salesforce tenta não propor os mesmos horários que os convidados já tenham selecionado para outras reuniões não confirmadas. Por exemplo, se você tiver solicitado uma reunião para os próximos cinco dias úteis, seus convidados responderem que podem se reunir na terça e na quarta-feira das 14h às 15h e você solicitar outra reunião para o mesmo horário, o Salesforce não sugerirá horários para terça e quarta-feira das 14h às 15h, a menos que seu calendário esteja completamente cheio de reuniões confirmadas e outros compromissos.

- Por padrão, o Salesforce só sugere horários entre 9h e 17h do seu fuso horário. Porém, se você tiver alterado os campos `Início do dia` e `Fim do dia` na página Configurações de informações pessoais, o Salesforce usará essas novas configurações.

Nota: Se você não quiser reunir-se em um horário específico do dia (como na hora do almoço), programe um compromisso recorrente no calendário do Salesforce para bloquear esse horário.

A tabela a seguir descreve as configurações que controlam a forma como o Salesforce propõe horários de reunião.

Campo	Descrição
`Duração`	A duração da sua reunião.
`Cronograma`	Com quanto tempo de antecedência o Salesforce propõe horários de reunião: • Próximos 5 dias úteis/Próximos 10 dias úteis – O Salesforce tenta ampliar ao máximo os horários propostos ao longo do cronograma especificado. Por exemplo, caso seu cronograma seja Próximos 5 dias úteis e o primeiro convidado vir a solicitação em uma segunda-feira, o Salesforce tentará propor um horário para cada dia da semana. Se alguns de seus dias estiverem cheios, o Salesforce condensará os horários propostos em menos dias. Os dias úteis excluem sábados e domingos. • Sempre que o Salesforce tentar propor cinco horários de reunião nos próximos cinco dias úteis e não conseguir sugerir horários suficientes, ele estenderá o intervalo para os próximos 10 dias úteis. Se o Salesforce ainda não conseguir encontrar cinco horários a serem propostos, ele analisará os horários disponíveis nas quatro semanas seguintes. Quando você seleciona essa opção, alguns dos horários propostos pelo Salesforce podem ser sete semanas depois (5 dias úteis + 10 dias úteis + 20 dias úteis = 7 semanas).

Alterar os convidados de uma reunião solicitada no Salesforce Classic

Ao utilizar o Programador em nuvem para solicitar uma reunião, é possível adicionar e remover convidados a qualquer momento.

EDIÇÕES

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto **Personal Edition** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para adicionar e remover convidados de uma reunião solicitada:

- "Editar compromissos"

  E

  "Enviar email"

1. Abra a sua reunião usando um destes métodos:
   - Na seção Calendário da guia Início, clique na subguia **Reuniões solicitadas** e clique no assunto de sua reunião. Se a subguia **Reuniões solicitadas** não for exibida na seção Calendário, peça ao seu administrador para adicioná-la.
   - Se você solicitou a reunião na lista relacionada Atividades abertas desse contato, lead ou conta pessoal, clique no assunto de sua reunião na lista relacionada.
   - Na notificação por email que você recebeu quando um convidado respondeu à sua solicitação de reunião, clique em **Exibir resposta e agendar reunião**.
2. Execute uma das seguintes opções:
   - Clique em **Para** para convidar colegas de trabalho, leads, contatos ou contas pessoais para a reunião.
   - Clique no "x" ao lado do nome do convidado para removê-lo da reunião.

     Você pode remover todos os convidados, a menos que tenha solicitado a reunião em uma lista relacionada Atividades abertas. Nesse caso, o primeiro contato, lead ou conta pessoal no campo `Para` não poderá ser removido.

   O calendário é automaticamente atualizado com base nas pessoas que você adicionou ou removeu da reunião.

   Nota: Se **Fechar** for o único botão da página, você não terá permissão para modificar a reunião solicitada. Peça para o organizador alterar os detalhes da reunião para você ou entre em contato com o administrador do Salesforce para que você receba as permissões necessárias.
3. Clique em **Enviar atualização**.
4. Digite uma mensagem. Por exemplo: você pode querer informar os convidados quem você está adicionando ou removendo da reunião.
5. Clique em uma das seguintes opções:
   - **Enviar a todos os convidados** – Envia uma atualização a todos os convidados existentes e adicionados e uma notificação de cancelamento aos convidados removidos.
   - **Enviar somente aos convidados alterados** – Envia uma atualização aos convidados alterados e uma notificação de cancelamento aos convidados removidos.

Reagendar uma reunião solicitada no Salesforce Classic

Se você tiver usado o Programador em nuvem para solicitar uma reunião que não foi confirmada, poderá reagendá-la e propor novos horários. No entanto, quando você confirma uma reunião, ela é transformada em um compromisso. Sendo assim, você não pode propor um novo horário. Para reagendar um evento, edite o evento para alterar sua data e enviar uma atualização aos convidados.

Se **Fechar** for o único botão da página, você não terá permissão para modificar a reunião solicitada. Peça para o organizador alterar os detalhes da reunião para você ou entre em contato com o administrador do Salesforce para que você receba as permissões necessárias.

EDIÇÕES

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto **Personal Edition** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para reagendar uma reunião:
- "Editar compromissos"

  E

  "Enviar email"

1. Abra a sua reunião usando um destes métodos:
   - Na seção Calendário da guia Início, clique na subguia **Reuniões solicitadas** e clique no assunto de sua reunião. Se a subguia **Reuniões solicitadas** não for exibida na seção Calendário, peça ao seu administrador para adicioná-la.
   - Se você solicitou a reunião na lista relacionada Atividades abertas desse contato, lead ou conta pessoal, clique no assunto de sua reunião na lista relacionada.
   - Na notificação por email que você recebeu quando um convidado respondeu à sua solicitação de reunião, clique em **Exibir resposta e agendar reunião**.
2. Clique em **Reagendar** e proponha novos horários.

   Quando os convidados responderem sua solicitação atualizada, você poderá confirmar a reunião.

Confirmar uma reunião solicitada no Salesforce Classic

Depois que você usar o Programador em nuvem para solicitar uma reunião, aguarde a resposta dos convidados com os horários em que estão disponíveis. Quando isso acontece, você recebe uma notificação por email, e a reunião no Salesforce é atualizada automaticamente com os horários selecionados pelos convidados. Você poderá então escolher o melhor horário para a reunião e confirmá-la.

A página de confirmação de reunião é exibida como somente leitura para os colegas de trabalho sem a permissão "Editar compromissos" e colegas sem a permissão "Editar" no registro do contato ou lead associado à reunião sugerida.

Se o seu administrador adicionou os campos solicitados aos eventos, você será solicitado a atualizar estes campos antes que a reunião seja convertida em um compromisso.

EDIÇÕES

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto **Personal Edition** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para confirmar uma reunião:
- "Editar compromissos"

  E

  "Enviar email"

1. Abra a sua reunião usando um destes métodos:
   - Na seção Calendário da guia Início, clique na subguia **Reuniões solicitadas** e clique no assunto de sua reunião. Se a subguia **Reuniões solicitadas** não for exibida na seção Calendário, peça ao seu administrador para adicioná-la.
   - Se você solicitou a reunião na lista relacionada Atividades abertas desse contato, lead ou conta pessoal, clique no assunto de sua reunião na lista relacionada.
   - Na notificação por email que você recebeu quando um convidado respondeu à sua solicitação de reunião, clique em **Exibir resposta e agendar reunião**.
2. Selecione um horário e clique em **Confirmar**.

   O botão **Confirmar** é exibido depois que você selecionar um horário de reunião. Se você não selecionar um horário, o botão **Enviar atualização** será exibido para que você possa enviar aos convidados a mensagem sem confirmar um horário de reunião.

   Use as ferramentas a seguir para ajudá-lo a escolher um horário:

- Marcas de seleção verdes mostram quando cada convidado poderá se reunir.
- `Disponível` mostra quando você estará disponível baseando-se no calendário do seu Salesforce.
- Se nenhum dos horários estiver bom para os convidados, proponha novos horários e reagende a reunião.

3. Você também pode inserir uma mensagem para o convidado.
4. Clique em **Enviar** para confirmar a reunião.

   O Salesforce então:

   - Envia um email aos convidados com a data e hora finais da reunião.
   - Converte a reunião solicitada em um novo compromisso com várias pessoas. A última mensagem enviada aos convidados aparece no campo `Descrição`, mas todas as outras mensagens entre você e os convidados não serão salvas.

     Esse compromisso aparece na seção Calendário na guia Inicio. Se você tiver solicitado a reunião de uma lista relacionada Atividades abertas, o compromisso também aparecerá na lista relacionada Atividades abertas desse contato, lead ou conta pessoal.

Cancelar uma reunião solicitada no Salesforce Classic

Se você tiver usado o Programador em nuvem para solicitar uma reunião e a reunião não tiver sido confirmada, será possível cancelar a reunião; o Salesforce enviará uma notificação de cancelamento automaticamente aos convidados. Quando você confirma uma reunião, ela é transformada em um evento, que pode ser excluído como qualquer outro evento.

EDIÇÕES

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto **Personal Edition** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para cancelar uma reunião:
- "Editar compromissos"

  E

  "Enviar email"

1. Abra a sua reunião usando um destes métodos:
   - Na seção Calendário da guia Início, clique na subguia **Reuniões solicitadas** e clique no assunto de sua reunião. Se a subguia **Reuniões solicitadas** não for exibida na seção Calendário, peça ao seu administrador para adicioná-la.
   - Se você solicitou a reunião na lista relacionada Atividades abertas desse contato, lead ou conta pessoal, clique no assunto de sua reunião na lista relacionada.
   - Na notificação por email que você recebeu quando um convidado respondeu à sua solicitação de reunião, clique em **Exibir resposta e agendar reunião**.
2. Clique em **Cancelar reunião**.

   Você também pode clicar em **Del** ao lado da reunião da lista relacionada Atividades abertas.

   Nota: Se **Fechar** for o único botão da página, você não terá permissão para modificar a reunião solicitada. Peça para o organizador alterar os detalhes da reunião para você ou entre em contato com o administrador do Salesforce para que você receba as permissões necessárias.
3. Clique em **OK** para confirmar o cancelamento.

   O Salesforce envia por email a todos os convidados um cancelamento da reunião. As reuniões canceladas são removidas permanentemente e não são armazenadas na Lixeira.

Responder a convites para eventos no Salesforce Classic

Aceite ou recuse um convite para um evento. Depois de aceitar um convite, você pode adicionar o evento ao Outlook.

Quando outro usuário o convida para um compromisso, você recebe um email contendo um link para o compromisso. O compromisso também é exibido na sua guia Início, caso o layout da página inicial inclua seu calendário. Para aceitar ou recusar o compromisso:

EDIÇÕES

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto **Personal Edition** e **Database.com**

1. Clique na descrição do compromisso.
2. Outra opção é inserir uma resposta.
3. Se o compromisso for um compromisso único, clique em **Aceitar reunião** ou em **Recusar reunião**. Se você tiver sido convidado para uma série de compromissos, clique em **Aceitar série** ou em **Recusar série**.

   Nota: Caso você deseje comparecer a alguns compromissos de uma série de compromissos, mas queira recusar outros eventos da série, aceite a série e, em seguida, recuse os compromissos específicos aos quais você não irá.

CONSULTE TAMBÉM:

Criar um compromisso do Outlook para um evento no Salesforce Classic

Tarefas

Mantenha sua lista de pendências no Salesforce e fique em dia com suas negociações e contas. Relacione com facilidade cada tarefa aos registros para leads, contatos, campanhas, contratos e outras informações necessárias. O Salesforce lhe oferece diferentes maneiras de maximizar a produtividade — maneiras rápidas de criar e atualizar tarefas, listas de tarefas pré-filtradas e opções de notificação de tarefas.

NESTA SEÇÃO:

Gerenciar tarefas

Gerencie tarefas juntamente com seu calendário, com registros como oportunidades, e em relatórios. O Salesforce permite que você relacione tarefas a oportunidades, leads, contas e contatos — uma ferramenta eficiente para ajudar a rastrear seu trabalho e fechar acordos.

Considerações sobre o uso de tarefas

O Salesforce sempre exibe a data de vencimento de uma tarefa no fuso horário que você escolheu em Minhas configurações. Se o administrador do Salesforce criou condições para o fechamento de uma tarefa (por exemplo, exigir que você insira um comentário), você deve editar os detalhes da tarefa antes de fechá-la. Se o administrador do Salesforce tiver configurado mais de um status Fechado ou Aberto para as tarefas, você deverá escolher um status ao reabrir ou fechar uma tarefa. Trabalhar com tarefas é diferente no Lightning Experience e no Salesforce Classic.

Repetir uma tarefa

Ajuste facilmente a data de vencimento de uma tarefa recorrente ou reduza o acúmulo de tarefas recorrentes na sua lista de tarefas futuras. Use tarefas repetidas para fazer com que uma tarefa repita um número especificado de dias depois de um acionador que você escolhe: A próxima tarefa da série só é criada quando a tarefa atual vence ou é sinalizada como concluída. As tarefas repetidas são uma alternativa simplificada às tarefas regularmente recorrentes quando você não precisa que a tarefa seja realizada em um dia específico.

Atribuir tarefas a várias pessoas no Salesforce Classic

Atribua a até 100 colegas de trabalho uma cópia independente da mesma tarefa. Por exemplo, você pode criar uma tarefa "Enviar seus relatórios de despesas" com a data de vencimento apropriada e atribuí-la a uma equipe de executivos de contas.

Notificações da tarefa

Defina ou receba uma notificação por email quando alguém atribui a você uma tarefa.

CONSULTE TAMBÉM:

Atividades

Compromissos e calendários

Gerenciar tarefas

Gerencie tarefas juntamente com seu calendário, com registros como oportunidades, e em relatórios. O Salesforce permite que você relacione tarefas a oportunidades, leads, contas e contatos — uma ferramenta eficiente para ajudar a rastrear seu trabalho e fechar acordos.

NESTA SEÇÃO:

Gerenciar tarefas no Lightning Experience

Crie, atualize e monitore suas próprias tarefas, tarefas delegadas a outros e tarefas em uma oportunidade, um lead, uma conta ou um contato. Também é possível rastrear tarefas em relatórios.

Gerenciar tarefas no Salesforce Classic

Você pode rastrear, criar e atualizar suas próprias tarefas e as tarefas de outros usuários em diferentes locais no Salesforce, dependendo de como você trabalha e de quais tarefas são relevantes para você em determinado momento. O Salesforce exibe tarefas em exibições de lista de atividades e exibições de calendário, feeds do Chatter e registros aos quais as tarefas estão relacionadas, como contatos e contas. Também é possível rastrear tarefas em relatórios.

Gerenciar tarefas no Lightning Experience

Crie, atualize e monitore suas próprias tarefas, tarefas delegadas a outros e tarefas em uma oportunidade, um lead, uma conta ou um contato. Também é possível rastrear tarefas em relatórios.

- Use a lista de tarefas para trabalhar com todas as suas tarefas abertas, tarefas com prazo para hoje, tarefas que você delegou e tarefas concluídas. No menu de navegação, acesse **Tarefas** e selecione uma exibição.
- Use a linha de tempo da atividade em uma oportunidade, um lead, uma conta ou um contato para trabalhar com tarefas abertas e concluídas, chamadas registradas e emails enviados.
- Use a lista de tarefas para exibir tarefas atribuídas a pessoas subordinadas a você na hierarquia de papéis em sua organização do Salesforce. No menu de navegação, acesse **Tarefas** e selecione a exibição **Delegadas** ou use relatórios de atividades.

As tarefas concluídas incluem chamadas registradas e emails enviados.

Nota: É possível eliminar um contato ou um registro em uma tarefa sem excluir toda a tarefa. Por exemplo, suponhamos que uma tarefa esteja relacionada ao Contato A e ao Contato B, e você deseja relacioná-la apenas ao Contato A. Em vez de excluir completamente a tarefa, remova o Contato B do campo `Nome`.

EDIÇÕES

Disponíveis no Lightning Experience em: Edições **Developer**, **Enterprise**, **Group**, **Performance**, **Professional** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar tarefas

- "Editar tarefas"

Gerenciar tarefas no Salesforce Classic

Você pode rastrear, criar e atualizar suas próprias tarefas e as tarefas de outros usuários em diferentes locais no Salesforce, dependendo de como você trabalha e de quais tarefas são relevantes para você em determinado momento. O Salesforce exibe tarefas em exibições de lista de atividades e exibições de calendário, feeds do Chatter e registros aos quais as tarefas estão relacionadas, como contatos e contas. Também é possível rastrear tarefas em relatórios.

EDIÇÕES

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar tarefas
- "Editar tarefas"

Rastrear tarefas

Você pode rastrear as tarefas que pertencem a você e a outras pessoas nos seguintes locais. Para ver as exibições da lista de atividades, clique em na guia Início ou em qualquer exibição de calendário, ou ainda, acesse a exibição do dia ou da semana no calendário.

Tarefas atribuídas a você

- A guia Início, na seção Minhas tarefas
- Uma exibição de lista de atividades: Escolha uma exibição de lista existente, ou personalize uma
- Seu feed do Chatter: Siga uma tarefa para acompanhar publicações, comentários e atualizações sobre ela

Tarefas com vencimento em breve

- A exibição de lista **Minhas atividades**
- **Today** no aplicativo Salesforce1 para iOS e Android
- A lista **Minhas tarefas** do Salesforce1

Tarefas relacionadas a outro registro, como um contato ou uma conta

- A página de detalhes do outro registro, nas listas relacionadas Atividades abertas e Histórico de atividades
- Seu feed do Chatter e o feed do Chatter referente ao outro registro
- Relatórios de atividades

> Nota: É possível eliminar um contato ou um registro em uma tarefa sem excluir toda a tarefa. Por exemplo, suponhamos que uma tarefa esteja relacionada ao Contato A e ao Contato B, e você deseja relacioná-la apenas ao Contato A. Em vez de excluir a tarefa inteira, remova o Contato B do campo `Nome`.

Tarefas delegadas (atribuídas a pessoas abaixo de você na hierarquia da organização)

- A exibição de lista **Minhas atividades delegadas**
- Relatórios de atividades
- A lista **Tarefas delegadas** do Salesforce1

Tarefas vencidas

- A exibição de lista de atividades **Atrasadas**
- A lista **Tarefas atrasadas** do Salesforce1

Tarefas concluídas

- A exibição de lista **Minhas atividades**
- A lista **Tarefas concluídas** do Salesforce1

Tarefas que você tenha atribuído a outros usuários

- A exibição de lista **Minhas atividades delegadas**
- Relatórios de atividades

Tarefas atribuídas a pessoas abaixo de você na hierarquia da organização

- A exibição de lista **Atividades da minha equipe**
- Relatórios de atividades

Exibir detalhes da tarefa

Em um calendário, em uma exibição de lista de atividades, em uma lista relacionada ou na guia Início, há duas formas de ver os detalhes da tarefa:

- Passe o mouse sobre o assunto de uma tarefa.
- Clique no assunto.

Na página de detalhes de uma tarefa, para exibir os detalhes de uma tarefa individual em uma série recorrente ( ), selecione a subguia Exibir tarefa. Para exibir os detalhes da série, selecione a subguia Exibir série.

Criar tarefas

Na guia Início
Na guia Início, em Minhas tarefas, clique em **Novo**.

Em um feed do Chatter
Se você criar uma tarefa no feed de um registro como um contato, o Salesforce relacionará automaticamente a tarefa ao registro.

Na barra lateral
Na barra lateral do Salesforce, na lista suspensa Criar novo, selecione **Tarefa**.

Na página de detalhes de outro registro

- Na lista relacionada Atividades abertas, clique em **Nova tarefa**.
- Na lista relacionada Histórico de atividades, clique em **Registrar uma chamada** para adicionar um novo registro de tarefa com status Concluído.

O Salesforce relaciona automaticamente a tarefa ao registro.

Em uma exibição de dia ou de semana
Em Minhas tarefas, clique em **Novo**.

Em uma exibição de lista de atividades ( )
Em uma exibição de lista, clique em **Nova tarefa**.

Atualizar tarefas

Em qualquer lugar (exceto nos relatórios) em que você pode ver os detalhes da tarefa, é possível editar qualquer tarefa para a qual você tenha permissão.

Considerações sobre o uso de tarefas

O Salesforce sempre exibe a data de vencimento de uma tarefa no fuso horário que você escolheu em Minhas configurações. Se o administrador do Salesforce criou condições para o fechamento de uma tarefa (por exemplo, exigir que você insira um comentário), você deve editar os detalhes da tarefa antes de fechá-la. Se o administrador do Salesforce tiver configurado mais de um status Fechado ou Aberto para as tarefas, você deverá escolher um status ao reabrir ou fechar uma tarefa. Trabalhar com tarefas é diferente no Lightning Experience e no Salesforce Classic.

NESTA SEÇÃO:

Considerações sobre o uso de tarefas no Lightning Experience

Esteja ciente destas considerações para possuir, exibir, criar e atualizar tarefas.

Considerações sobre o uso de tarefas no Salesforce Classic

Ao usar tarefas, leve em consideração essas questões para trabalhar com tarefas recorrentes e tarefas relacionadas a vários contatos (Atividades compartilhadas), atribuir tarefas, notificações de tarefas, correção ortográfica e tarefas no Chatter, com Email-to-Case e no Salesforce para Outlook.

CONSULTE TAMBÉM:

Lembretes de atividades no Salesforce Classic

Considerações sobre o uso de tarefas no Lightning Experience

Esteja ciente destas considerações para possuir, exibir, criar e atualizar tarefas.

EDIÇÕES

Disponíveis no Lightning Experience em: Edições **Developer**, **Enterprise**, **Group**, **Performance**, **Professional** e **Unlimited**

Relacionando vários contatos a uma tarefa em uma oportunidade ou outro registro (atividades compartilhadas)

Usando o campo `Nome`, você pode relacionar até 50 contatos (mas somente um lead) a uma tarefa em uma oportunidade ou outro registro. Você escolhe um contato principal. Qualquer tarefa relacionada a uma oportunidade, um lead, uma conta ou um contato aparece na linha de tempo da atividade para aquele registro.

Um proprietário de tarefa por vez

Uma tarefa pode ter um proprietário. Se você reatribuí-la a outra pessoa, ela não aparecerá mais em sua lista de tarefas, a menos que a pessoa esteja abaixo de você na hierarquia de papéis. Nesse caso, você verá a tarefa na exibição Delegado em sua lista de tarefas.

Exibindo e editando tarefas de outros

Qualquer pessoa pode reatribuir uma tarefa a um colega de trabalho. Os gerentes na hierarquia de papéis podem exibir tarefas que atribuíram a pessoas abaixo deles na hierarquia de papéis. Eles também podem exibir tarefas de pessoas abaixo deles na hierarquia de papéis. No entanto, eles não podem editar tarefas de propriedade de pessoas subordinadas a eles.

Nenhuma tarefa recorrente

Não é possível criar tarefas recorrentes. No entanto, sua lista de tarefas e a linha de tempo de atividade exibem tarefas únicas que foram criadas como parte de uma série no Salesforce Classic, e você poderá editá-las se estiverem atribuídas a você.

Notificações

O Lightning Experience não exibe nenhuma opção para enviar um email quando você atribui uma tarefa, e não exibe nenhuma configuração pessoal para receber um email quando alguém atribui uma tarefa a você. Entretanto, se você alternar do Lightning Experience para o Salesforce Classic, uma dessas opções poderá estar disponível, dependendo de como seu administrador configura a organização do Salesforce. Se uma dessas opções estiver disponível, será possível receber emails para tarefas que você atribui a si mesmo ou tarefas criadas com status Concluído, dependendo de como seu administrador configura a organização do Salesforce.

Nenhum lembrete de tarefa

Não é possível definir lembretes para tarefas.

Considerações sobre o uso de tarefas no Salesforce Classic

Ao usar tarefas, leve em consideração essas questões para trabalhar com tarefas recorrentes e tarefas relacionadas a vários contatos (Atividades compartilhadas), atribuir tarefas, notificações de tarefas, correção ortográfica e tarefas no Chatter, com Email-to-Case e no Salesforce para Outlook.

EDIÇÕES

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

Tarefas recorrentes ( )

Somente o tipo de registro padrão é permitido

Se você aplicar um tipo de registro diferente do padrão, o Salesforce ainda aplicará o tipo de registro padrão à sua tarefa recorrente, e não exibirá os campos da lista de seleção associados ao tipo de registro padrão.

Nenhuma `data de vencimento` em tarefas recorrentes

O campo `Data de vencimento` está desativado em tarefas recorrentes, pois as tarefas na série têm diferentes datas de vencimento.

Efeitos de alterações em uma série de tarefas e tarefas únicas em uma série

Cuidado: As alterações feitas em uma série de tarefas recorrentes substituem aquelas feitas em tarefas individuais com vencimento no futuro. (As alterações em uma série não afetam as tarefas com vencimento antes da data atual.) Além disso, se você alterar qualquer das seguintes configurações em uma série, os links para as tarefas futuras se romperão e os acionadores e fluxos de trabalho serão redefinidos:

- Frequência
- Datas de início ou de término da recorrência

Status da tarefa

Não é possível alterar o status de uma série de tarefas. É possível alterar apenas o status de tarefas únicas em uma série.

Lembretes da tarefa

Se você cria uma tarefa recorrente e deixa a caixa de seleção do lembrete marcada, recebe um lembrete para cada tarefa única na série.

Anexos de tarefas

Você pode anexar arquivos a uma série de tarefas recorrentes. Depois de criar uma série, você pode adicionar ou excluir anexos de cada tarefa única na série.

Os anexos são exibidos apenas na página de detalhes da tarefa, não na página de detalhes de outros registros aos quais a tarefa está relacionada. Caso você não veja a lista relacionada Anexos na página de detalhes da tarefa, solicite ao administrador do Salesforce que a adicione ao layout da página da tarefa.

Relacionando tarefas a vários contatos (atividades compartilhadas)

Número máximo de contatos relacionados

Você pode relacionar uma tarefa a até 50 contatos (mas somente um lead) no campo `Nome`, incluindo um contato principal. Caso você não veja ao lado do campo `Nome`, peça para o administrador do Salesforce ativar as Atividades compartilhadas.

Não há suporte para tarefas recorrentes ou várias pessoas atribuídas a tarefas

Não é possível relacionar vários contatos a uma série de tarefas recorrentes ou a uma tarefa atribuída a vários usuários.

Atribuindo tarefas

A tarefa é atribuída ao usuário que a criou

Por padrão, a tarefa é atribuída à pessoa que a criou. Para atribuir cópias independentes de uma nova tarefa a várias pessoas, clique no ao lado de **Atribuir a**. Na janela que é aberta, clique na guia Vários usuários. O campo `Atribuído a` não está disponível na Personal Edition.

Notificações da tarefa

Notificações de email

Dependendo da forma como o administrador do Salesforce configurou sua organização do Salesforce, pode ocorrer uma destas hipóteses:

- Você recebe automaticamente uma notificação por email para cada tarefa atribuída a você. Você pode desativar essas notificações acessando a página Lembretes e alertas em suas configurações pessoais e desmarcando a caixa de seleção **Enviar-me um email quando alguém atribuir uma tarefa a mim**.
- Você não recebe automaticamente uma notificação por email para cada tarefa atribuída a você. Se você desejar que seja enviado um email para todas as pessoas às quais você atribuir uma tarefa, incluindo para si mesmo, selecione **Enviar email de notificação** ao criar uma tarefa. (Dependendo de como o administrador do Salesforce configurou sua organização do Salesforce, esta caixa de seleção pode estar indisponível.)

Notificações da tarefa em dispositivos móveis

O Salesforce1 tem configurações separadas para as notificações de atribuição de tarefa que você recebe em seu dispositivo móvel.

Verificação ortográfica

Nem todos os idiomas são suportados

Caso você não veja o corretor ortográfico no campo `Comentários`, peça ao administrador do Salesforce para ativá-lo. No entanto, o corretor ortográfico não oferece suporte a todos os idiomas suportados pelo Salesforce. Por exemplo, o corretor ortográfico não suporta tailandês, russo e idiomas de byte duplo, como japonês, coreano ou chinês.

Tarefas no Chatter

Novas tarefas aparecem nos feeds do Chatter

Se uma nova tarefa está relacionada a um registro, como um lead, uma conta ou um objeto personalizado, a tarefa aparecerá no feed desse registro. Em qualquer registro que você seguir, verá os itens de feed de todas as tarefas, independentemente de quem as criou.

Criando tarefas em feeds

O administrador do Salesforce pode especificar se você pode usar o Chatter para criar tarefas para diferentes tipos de registros. Por exemplo, algumas pessoas podem exibir, mas não criar tarefas nos feeds para contas às quais têm acesso.

Nenhuma tarefa recorrente no Chatter

Seu feed do Chatter não exibe tarefas recorrentes, seja em série ou individualmente, e não é possível seguir tarefas recorrentes no Chatter.

Sem registro de email ou de chamada nos feeds do caso

Nos casos, os feeds não incluem tarefas de email, nem chamam tarefas de registro.

Email-to-Case

Visualizando emails associados

Se sua organização tiver ativado o Email-to-Case ou o Email-to-Case On-Demand, algumas tarefas serão associadas aos emails do Email-to-Case ou do Email-to-Case On-Demand. Clique no link na parte superior da tarefa para exibir o email associado. Consulte Trabalhando com emails de casos para obter mais informações.

Salesforce.com para Outlook

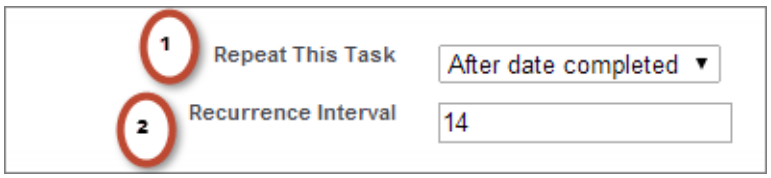
Itens não resolvidos

Se a tarefa for um email que foi enviado para o Salesforce usando o Email para o Salesforce ou o Salesforce para Outlook, às vezes a página de detalhes do email exibirá um banner com um link para a página Meus itens não resolvidos. Use essa página para atribuir qualquer email não atribuído relacionado aos registros do Salesforce.

Repetir uma tarefa

Ajuste facilmente a data de vencimento de uma tarefa recorrente ou reduza o acúmulo de tarefas recorrentes na sua lista de tarefas futuras. Use tarefas repetidas para fazer com que uma tarefa repita um número especificado de dias depois de um acionador que você escolhe: A próxima tarefa da série só é criada quando a tarefa atual vence ou é sinalizada como concluída. As tarefas repetidas são uma alternativa simplificada às tarefas regularmente recorrentes quando você não precisa que a tarefa seja realizada em um dia específico.

Se você não vir a opção de tarefas repetidas ao criar uma tarefa, peça para o administrador do Salesforce adicioná-las a um layout de página.



1. Em `Repetir esta tarefa`, selecione **Depois da data de vencimento** ou **Depois da data de conclusão**.
2. Em `Intervalo de recorrência`, insira o número de dias após a data de vencimento ou conclusão em que você deseja que a próxima tarefa tenha sua data de vencimento.

Se `Repetir esta tarefa` em uma tarefa existente estiver configurado como **(Tarefa fechada)**, isso indicará que a tarefa foi fechada como parte de uma série repetida. Você pode usar essas informações para distinguir tarefas repetidas a partir de outras tarefas, para fins de relatório.

Se você usa o Salesforce para Outlook para sincronizar tarefas, as tarefas individuais em uma série repetida são sincronizadas conforme elas são criadas.

Nota: Quando as tarefas de uma série estão configuradas para se repetirem depois da data de vencimento, o Salesforce não cria recorrências que teriam vencimento no passado. Em vez disso, o Salesforce continua a adicionar o intervalo até que uma tarefa repetida tenha data de vencimento no futuro. Por exemplo, suponha que alguém defina uma tarefa configurada para se repetir três dias após o vencimento, mas só conclui a tarefa cinco dias depois do vencimento. Em vez de criar uma tarefa que já esteja vencida, o Salesforce altera a data de vencimento da tarefa para o dia seguinte.

EDIÇÕES

Disponíveis no Lightning Experience em: Edições **Contact Manager**, **Personal**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar tarefas:

- "Editar tarefas"

Atribuir tarefas a várias pessoas no Salesforce Classic

Atribua a até 100 colegas de trabalho uma cópia independente da mesma tarefa. Por exemplo, você pode criar uma tarefa "Enviar seus relatórios de despesas" com a data de vencimento apropriada e atribuí-la a uma equipe de executivos de contas.

1. Na página Nova tarefa, clique no ícone de pesquisa ( ) ao lado do campo `Atribuído a`.
2. Na janela de pesquisa, selecione a guia **Vários usuários**.
3. Adicione até 100 pessoas (incluindo membros de grupos) a Membros selecionados.

   Dica: Grupos pessoais são uma boa maneira de organizar usuários em grupos significativos para você. Para obter detalhes, consulte Criando e editando grupos.
4. Clique em **Concluído**.
   A página Nova tarefa exibe suas seleções e o número total de tarefas ao lado do campo `Atribuído a`.
5. Salve a tarefa.

   Agora, você atribuiu cópias da tarefa aos colegas de trabalho selecionados. Os colegas de trabalho podem editar, reatribuir ou excluir suas tarefas individuais.

EDIÇÕES

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto **Personal Edition** e **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar tarefas:
- "Editar tarefas"

Notificações da tarefa

Defina ou receba uma notificação por email quando alguém atribui a você uma tarefa.

NESTA SEÇÃO:

Notificações da tarefa no Lightning Experience
O Lightning Experience não exibe nenhuma opção para enviar um email quando você atribui uma tarefa, e não exibe nenhuma configuração pessoal para receber um email quando alguém atribui uma tarefa a você. Entretanto, se você alternar do Lightning Experience para o Salesforce Classic, uma dessas opções poderá estar disponível, dependendo de como seu administrador configura a organização do Salesforce. Se uma dessas opções estiver disponível, será possível receber emails para tarefas que você atribui a si mesmo ou tarefas criadas com status Concluído, dependendo de como seu administrador configura a organização do Salesforce. Peça detalhes ao seu administrador do Salesforce.

Notificações da tarefa no Salesforce Classic
Se e como você recebe uma notificação por email quando alguém atribui a você uma tarefa depende de como seu administrador do Salesforce configurou sua organização.

Notificações da tarefa no Lightning Experience

O Lightning Experience não exibe nenhuma opção para enviar um email quando você atribui uma tarefa, e não exibe nenhuma configuração pessoal para receber um email quando alguém atribui uma tarefa a você. Entretanto, se você alternar do Lightning Experience para o Salesforce Classic, uma dessas opções poderá estar disponível, dependendo de como seu administrador configura a organização do Salesforce. Se uma dessas opções estiver disponível, será possível receber emails para tarefas que você atribui a si mesmo ou tarefas criadas com status Concluído, dependendo de como seu administrador configura a organização do Salesforce. Peça detalhes ao seu administrador do Salesforce.

EDIÇÕES

Disponíveis no Lightning Experience em: Edições **Developer**, **Enterprise**, **Group**, **Performance**, **Professional** e **Unlimited**

Notificações da tarefa no Salesforce Classic

Se e como você recebe uma notificação por email quando alguém atribui a você uma tarefa depende de como seu administrador do Salesforce configurou sua organização.

Pergunte ao seu administrador do Salesforce como as notificações da tarefa funcionarão em sua organização:

- Você pode definir sua própria preferência para notificações por email quando alguém atribui a você uma tarefa.
- Quem atribui a você uma tarefa pode determinar se envia ou não a você uma notificação por email da tarefa.
- Não é possível receber notificações por email quando alguém atribui a você uma tarefa.

Se você puder definir sua própria preferência para notificações por email quando alguém atribui a você uma tarefa, então você receberá notificações por email por padrão. Se você não deseja receber o email, altere a configuração:

- Em suas configurações pessoais, acesse **Lembretes e alertas** > **Eventos e tarefas** e desmarque **Enviar-me um email quando alguém atribuir uma tarefa a mim**.

EDIÇÕES

Disponíveis no Salesforce Classic em: **Todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar tarefas
- "Editar tarefas"

Rastreando produtos, e seus preços e agendas

Visão geral de produtos, catálogos de preços e agendas

Juntos, os produtos e os catálogos de preços ajudam você a rastrear os produtos e serviços oferecidos pela sua empresa e os diferentes preços pelos quais eles são vendidos. Quando necessário, use agendamentos para definir os ciclos de pagamento e entrega de seus produtos.

EDIÇÕES

Produtos e catálogos de preços disponíveis em: Salesforce Classic e Lightning Experience	Cotações, pedidos e agendas disponíveis no Salesforce Classic.

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Produtos

Os *Produtos* são itens ou serviços individuais vendidos aos clientes por meio de oportunidades e cotas.

Quando você exibe a página de detalhes de uma oportunidade ou cotação, a lista relacionada de produtos ou a lista relacionada de itens da linha de cotação exibe os produtos para aquele registro. Use essas listas relacionadas para selecionar um catálogo de preços para a oportunidade ou cotação, adicionar ou editar produtos e, para oportunidades, estabelecer ou editar cronogramas de produtos.

Catálogos de preços

Um *catálogo de preços* é uma lista de produtos e seus preços. Cada produto pode existir em diversos catálogos de preços com preços diferentes. Uma *entrada do catálogo de preços* refere-se a cada produto e seu preço. Use os catálogos de preços para rastrear diferentes preços para diferentes grupos de clientes.

Há dois tipos de catálogo de preços: padrão e personalizado.

- O catálogo de preços padrão é a lista mestre de todos os produtos e seus padrões, ou *preços padrão*. O Salesforce cria o catálogo de preços padrão assim que você ou o administrador começar a criar registros de produtos. Ele inclui automaticamente todos os seus produtos e preços padrão independentemente de qualquer catálogo de preços personalizado que possa incluir esses produtos.
- Um catálogo de preços personalizado é uma lista separada de produtos com preços padrão chamados de *preços de lista*. Os catálogos de preços personalizados são ideais para a oferta de produtos a preços diferentes em segmentos de mercado, regiões ou outros

subconjuntos distintos. Crie um catálogo de preços separado para cada conjunto de clientes que deseja atender. Os catálogos de preços personalizados contêm preços de lista que são maiores ou menores que o preço padrão definido no catálogo de preços padrão.

Por exemplo, suponha que você deseja um conjunto de preços para clientes domésticos e outro para os internacionais. Nesse caso, é possível criar dois catálogos de preços personalizados (um internacional e um doméstico) para se adaptar aos diferentes mercados.

Entradas de catálogo de preços

Uma *entrada do catálogo de preços* é um produto com o preço listado em um catálogo de preços. Cada entrada do catálogo de preços também especifica uma moeda para o preço. As entradas do catálogo de preços padrão representam os preços padrão dos produtos e serviços no catálogo de preços padrão. Quando você ou o administrador cria um novo registro de produto, o Salesforce cria uma entrada do catálogo de preços padrão automaticamente. Você pode marcar a entrada do catálogo de preços como ativa ou inativa, dependendo, por exemplo, de fatores como se você pretende começar a vender o produto diretamente.

As entradas do catálogo de preços são personalizadas ou são os preços de lista para produtos e serviços incluídos em seus catálogos de preços personalizados. As entradas do catálogo de preços podem ser criadas apenas para produtos com entradas ativas do catálogo de preços padrão.

No Salesforce Lightning Experience, a página de detalhes do produto exibe as listas relacionadas de preço e catálogos de preços como uma única lista relacionada de catálogos de preços.

Nota: Se você ou o administrador decidir personalizar a página de detalhes da entrada do catálogo de preços, lembre-se de que não há dependências de campo em relação aos campos de entrada do catálogo de preços na interface do usuário. Se a caixa de seleção `Usar preço padrão` for removida do layout de página e essa caixa de seleção for selecionada para uma entrada de catálogo de preços, os usuários não poderão editar o preço de lista porque o campo `Preço de lista` estará desativado e não pode ser ativado nesta página.

Agendas

Use *agendas* para determinar os ciclos de pagamento e entrega para produtos que sejam pagos ou entregues em um período de tempo. Após estabelecer os preços de seus produtos, você pode criar agendas padrão para produtos ou para itens de linha de produtos individuais em oportunidades. As agendas de quantidade determinam quando os produtos são entregues. As agendas de receita determinam quando os produtos são pagos.

As agendas padrão são adequadas quando todos os seus clientes fazem os pagamentos dos produtos no mesmo prazo ou quando os produtos são entregues em um cronograma regular. Entretanto, se seus usuários costumam personalizar os cronogramas, não há vantagem em criar agendas padrão.

O seu administrador determina quais tipos de agendas a sua organização pode usar: agendas de *quantidade*, agendas de *receita* ou ambas. O administrador também especifica que tipos de agenda podem ser estabelecidos para cada produto.

- **Agenda de quantidade** — É adequada quando os clientes fazem o pagamento de uma só vez, mas recebem em incrementos. Por exemplo, uma assinatura anual de revista com distribuição mensal. A agenda de quantidade define as datas, o número de unidades e de parcelas a pagar, a remessa ou outro uso, conforme determinado pela organização.
- **Agenda de receita** — É adequada quando os clientes fazem pagamentos regulares, mas recebem o produto de uma vez. Por exemplo, se você vende produtos personalizados que são pagos em parcelas, mas entregues de uma vez. Uma agenda de receita define as datas, os valores de receita e o número de parcelas a pagar, o reconhecimento da receita ou outro uso.
- **Agenda de quantidade e de receita** — É adequada quando seus clientes recebem seus pedidos em um cronograma de entregas e fazem o pagamento com base em um cronograma de pagamentos. Por exemplo, a assinatura de um produto com distribuição mensal paga em parcelas mensais.
- **Agenda padrão** - A agenda associada a um produto específico em um catálogo de preços específico. Toda vez que o produto for adicionado a uma oportunidade, as agendas padrão serão utilizadas. Os administradores podem estabelecer uma agenda de

quantidade padrão, uma agenda de receita ou ambas. Em uma oportunidade específica, os usuários podem substituir as agendas padrão.

Agendas não podem ser criadas ou editadas no Salesforce Lightning Experience. Para adicionar ou modificar agendas, mude para o Salesforce Salesforce Classic.

CONSULTE TAMBÉM:

- Adicionar produtos a oportunidades
- Criar catálogos de preços
- Estabelecer cronogramas nos produtos de oportunidades
- Modos de exibição de lista e páginas de detalhes do catálogo de preços
- Criar catálogos de preços
- Adicionar produtos ao catálogo de preços
- Escolha um catálogo de preços para uma oportunidade, cotação ou pedido

Produtos: Início

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir a guia Produtos:	"Ler" em produtos
Para exibir produtos:	"Ler" em produtos
Para criar produtos:	"Criar" em produtos
Para exibir patrimônios:	"Ler" em patrimônios
Para exibir catálogos de preços:	"Ler" em produtos e catálogos de preços

EDIÇÕES

Produtos e catálogos de preços disponíveis em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Cotações, pedidos e agendas disponíveis no Salesforce Classic.

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Clique na guia Produtos para exibir a home page de Produtos.

- Na seção **Localizar produtos**, insira termos de pesquisa e clique em **Localizar um produto** para procurar produtos que correspondam a esses termos. Recomendamos que você insira um termo de pesquisa com pelo menos dois caracteres, mas você pode deixar o campo em branco para exibir uma lista de todos os produtos.
- Na seção **Catálogos de preços**, selecione um catálogo de preços para exibir uma lista dos produtos desse catálogo ou clique em **Criar novo modo de exibição** para definir seu modo de exibição de catálogos de preços personalizado.
- Na seção **Modos de exibição dos produtos**, escolha um modo de exibição na lista suspensa para acessar diretamente a página de lista de produtos selecionada, ou clique em **Criar novo modo de exibição** para definir seu modo de exibição de produtos personalizado.
- Na seção **Modos de exibição de patrimônios**, escolha um modo de exibição na lista suspensa para acessar diretamente esta página de lista ou clique em **Criar novo modo de exibição** para definir seu modo de exibição personalizado para listar patrimônios.
- Na seção **Produtos recentes**, selecione um item na lista suspensa para exibir uma lista resumida dos principais produtos que correspondem aos critérios. Nessa lista, é possível clicar em qualquer produto para ter acesso direto aos seus detalhes. Alterne entre os links **Mostrar 25 itens** e **Mostrar 10 itens** para alterar o número de itens a serem exibidos. Os campos exibidos são determinados pelo layout de pesquisa da guia Produtos, definido pelo administrador e pelas configurações de segurança no nível do campo (disponíveis somente nas edições Enterprise, Unlimited, Performance e Developer). As opções de produtos recentes são:

Opção de produtos recentes	Descrição
Recém-criado	Os últimos 10 ou 25 produtos criados. O produto criado mais recentemente aparece no início da lista. A lista só inclui os seus registros.
Recém-modificado	Os últimos 10 ou 25 produtos atualizados. O produto atualizado mais recentemente aparece no início da lista. A lista só inclui os seus registros.

- Na seção **Produtos recentes**, clique em **Novo** para criar um produto.
- Em Relatórios, clique em **Ir para relatórios** para criar relatórios personalizados com informações sobre produtos e catálogos de preços.
- Os administradores e os usuários com as permissões apropriadas podem clicar em **Gerenciar catálogos de preços** para abrir a guia Catálogos de preços e criar, clonar, ativar ou desativar catálogos.
- Se os produtos forem compartilhados com contatos externos via Salesforce para Salesforce, escolha um dos modos de exibição de lista **Produtos via conexões** para exibir os produtos compartilhadas pelos seus parceiros comerciais.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de produtos, catálogos de preços e agendas

Exibir e editar produtos

Início dos catálogos de preços

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir a guia Catálogos de preços:	"Ler" em produtos e catálogos de preços
Para exibir catálogos de preços:	"Ler" em produtos e catálogos de preços
Para criar catálogos de preços:	"Criar" em catálogos de preços
Para clonar catálogos de preços:	"Criar" em catálogos de preços
Para alterar catálogos de preços:	"Editar" em catálogos de preços

EDIÇÕES

Produtos e catálogos de preços disponíveis em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Cotações, pedidos e agendas disponíveis no Salesforce Classic.

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Ao clicar na guia Catálogos de preços, a home page dos catálogos de preços é exibida. Nela, é possível:

- Criar um catálogo de preços personalizado.
- Selecionar uma exibição de lista em uma lista suspensa para acessar diretamente essa página de lista ou definir sua própria exibição personalizada de catálogo de preços. Na exibição de lista, é possível:
  - Exibir uma lista de entradas do catálogo de preços selecionado.
  - Ativar ou desativar um catálogo de preços.
- Clique no nome de qualquer catálogo de preços para exibir seus detalhes, incluindo uma lista de produtos existentes nesse catálogo. Na página de detalhes, é possível:

- Editar as propriedades do catálogo de preços, como ativá-lo ou alterar seu nome.
- Clonar o catálogo de preços para criar um novo com as mesmas entradas de produto.
- Adicionar uma nova entrada de produto ao catálogo de preços. Se não houver produtos disponíveis, o botão não é exibido.
- Editar todas as entradas de produto no catálogo de preços de uma vez só.
- Exibir, editar ou excluir uma única entrada de produto.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de produtos, catálogos de preços e agendas

Criar catálogos de preços

Escolha um catálogo de preços para uma oportunidade, cotação ou pedido

Criar produtos

Quando sua empresa estiver pronta para vender um novo produto ou serviço, crie um produto no Salesforce para que seus representantes de vendas possam adicioná-lo a suas cotações, oportunidades e pedidos.

EDIÇÕES

Produtos e catálogos de preços disponíveis em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Cotações, pedidos e agendas disponíveis no Salesforce Classic.

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

NESTA SEÇÃO:

Criar produtos no Salesforce Lightning Experience

Quando seus negócios estiverem prontos para vender um novo produto ou serviço, crie um produto no Salesforce para que seus representantes de vendas possam adicioná-lo a suas oportunidades.

Criar produtos no Salesforce Classic

Quando sua empresa estiver pronta para vender um novo produto ou serviço, crie um produto no Salesforce para que seus representantes de vendas possam adicioná-lo a suas cotações, oportunidades e pedidos.

CONSULTE TAMBÉM:

Usando a lista relacionada de Modelos de direitos

Criar produtos no Salesforce Lightning Experience

Quando seus negócios estiverem prontos para vender um novo produto ou serviço, crie um produto no Salesforce para que seus representantes de vendas possam adicioná-lo a suas oportunidades.

Nota: Essas etapas funcionam no Lightning Experience. Se você vir uma barra de navegação no lado esquerdo de sua tela, significa que você está no Lightning Experience. Se você vir uma linha de guias no topo da tela, significa que você está no Salesforce Classic.

1. Na página inicial de produtos, clique em **Novo**.
2. Insira um nome para o produto.
3. Especifique informações adicionais sobre o produto.
4. Clique em **Salvar** ao terminar.
5. (Opcional) Para adicionar um preço padrão para o produto, clique em **Relacionado** na página de detalhes do produto e clique em **Adicionar preços padrão**. Insira um preço de lista para o produto. Esse é o preço que aparece no catálogo de preços padrão da sua organização. Salve suas alterações.
6. (Opcional) Para adicionar o produto a um catálogo de preços personalizado, clique em **Adicionar ao catálogo de preços** na página de detalhes do produto. Não será possível adicionar um produto a um catálogo de preços personalizado até que você tenha adicionado um preço padrão para o produto e marcado esse preço como ativo. Consulte os Preços definidos do produto na página 315.

Nota: Para garantir um desempenho rápido do sistema com os catálogos de preços, mantenha o número de produtos inferior a 2 milhões.

EDIÇÕES

Disponível em: Lightning Experience: Cotações, pedidos e agendas não estão disponíveis no Salesforce Lightning Experience.

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir produtos:
- "Ler" em produtos

Para criar produtos:
- "Criar" em produtos

Criar produtos no Salesforce Classic

Quando sua empresa estiver pronta para vender um novo produto ou serviço, crie um produto no Salesforce para que seus representantes de vendas possam adicioná-lo a suas cotações, oportunidades e pedidos.

Nota: Essas etapas funcionam no Salesforce Classic. Se houver uma linha de guias no topo de sua tela, significa que você está no Salesforce Classic. Se você vir uma barra de navegação à esquerda, significa que você está no Lightning Experience.

1. Selecione **Produto** na lista suspensa Criar novo, na barra lateral, ou clique em **Novo** ao lado de **Produtos recentes** na home page de produtos.
2. Insira um nome para o produto.
3. Especifique informações adicionais sobre o produto.
4. Clique em **Salvar** quando terminar ou em **Salvar e adicionar preço** para salvar o produto atual e inserir um preço padrão.

Nota: Para garantir um desempenho rápido do sistema com os catálogos de preços, mantenha o número de produtos inferior a 2 milhões.

Como opção, você também pode:

- Clicar em **Adicionar** na lista relacionada Preço padrão, para adicionar um preço e uma moeda associados ao novo produto.
- Clicar em **Adicionar ao catálogo de preços**, na lista relacionada Catálogos de preços, para incluir o novo produto em um catálogo de preços. Os produtos só poderão ser adicionados ao catálogo de preços se tiverem um preço padrão marcado como ativo. Consulte os Preços definidos do produto na página 315.
- Clique em **Editar** acima dos detalhes do produto para criar uma agenda padrão para o produto. Consulte Criando e editando agendas padrão na página 331.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic | Cotações, pedidos e agendas não estão disponíveis no Salesforce Lightning Experience.

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir produtos:
- "Ler" em produtos

Para criar produtos:
- "Criar" em produtos

Criar catálogos de preços

Crie catálogos de preços personalizados para cada segmento de mercado para que você vende. Depois, adicione produtos a cada catálogo de preços com os preços que você definiu para cada segmento do mercado.

Quando você cria um catálogo de preços personalizado do zero, pode deixá-lo vazio, preenchê-lo com entradas do catálogo de preços copiadas de outro catálogo de preços ou adicionar novas entradas.

1. Abra a página Catálogo de preços e clique em **Novo**.
2. Insira um nome para seu catálogo de preços.
3. Se sua organização usa descrições, digite uma para seu catálogo de preços.
4. Selecione **Ativo** para permitir que os usuários comecem a adicionar o catálogo de preços ou suas entradas a oportunidades ou cotações.

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral de produtos, catálogos de preços e agendas
- Clonando catálogos de preços
- Adicionar produtos ao catálogo de preços

EDIÇÕES

Produtos e catálogos de preços disponíveis em: Salesforce Classic e Lightning Experience	Cotações, pedidos e agendas disponíveis no Salesforce Classic.

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou clonar catálogos de preços:

- "Criar" em catálogos de preços

Para exibir catálogos de preços:

- "Ler" em produtos

  E

  "Ler" em catálogos de preços

Clonando catálogos de preços

Crie um catálogo de preços personalizado clonando um catálogo de preços existente e personalizando o novo catálogo de preços para um segmento de mercado específico.

1. Na guia Catálogo de preços, clique no nome do catálogo de preços que deseja clonar.
2. Clique em **Clonar**.
3. Digite um nome exclusivo para o novo catálogo de preços e uma descrição, se sua organização as usa.
4. Selecione **Ativo** para que os usuários possam adicionar o catálogo de preços ou suas entradas em oportunidades ou cotações.
5. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou clonar catálogos de preços:
- "Criar" em catálogos de preços

Para exibir catálogos de preços:
- "Ler" em produtos

  E

  "Ler" em catálogos de preços

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de produtos, catálogos de preços e agendas

Criar catálogos de preços

Editar os produtos em um catálogo de preços

Preços definidos do produto

É possível ter até três tipos diferentes de preços para cada um de seus produtos, de modo que eles se adaptem à maneira como você vende para diferentes segmentos de mercado e clientes.

NESTA SEÇÃO:

Definir preços de produtos no Salesforce Lightning Experience

É possível ter até três tipos diferentes de preços para cada um de seus produtos, de modo que eles se adaptem à maneira como você vende para diferentes segmentos de mercado e clientes.

Definir preços de produtos no Salesforce Classic

É possível ter até três tipos diferentes de preços para cada um de seus produtos, de modo que eles se adaptem à maneira como você vende para diferentes segmentos de mercado e clientes.

CONSULTE TAMBÉM:

Adicionar produtos a oportunidades

Visão geral de produtos, catálogos de preços e agendas

Definir preços de produtos no Salesforce Lightning Experience

É possível ter até três tipos diferentes de preços para cada um de seus produtos, de modo que eles se adaptem à maneira como você vende para diferentes segmentos de mercado e clientes.

Os diferentes tipos de preços são:

- Preço padrão — É o preço padrão associado ao produto. É incluído automaticamente em seu Catálogo de preços padrão.
- Preço de lista — É o preço personalizado associado ao produto em um catálogo de preços personalizado. Por exemplo, você precisa de um conjunto de preços para pedidos domésticos e outro para os internacionais. Os preços de lista podem ser menores ou maiores que o preço padrão.

- Preços de venda - Os preços reais que os representantes de vendas especificam para os produtos que eles adicionam a oportunidades e cotações. Os preços de vendas podem ser os mesmos que os preços de lista do catálogo de preços usado para a oportunidade ou cotação, ou podem incluir descontos ou outras modificações.

Nota: É possível expandir o formato dos campos de preços para até oito casas à direita da vírgula decimal. Entre em contato com a Salesforce para expandir as configurações das casas decimais.

Definir preços padrão no catálogo de preços padrão

Antes que seja possível adicionar um produto a uma oportunidade, cotação ou catálogo de preços personalizado, é necessário adicionar um preço padrão ao produto e marcá-lo como ativo. Esse é o preço padrão do produto.

Para criar o preço padrão de um produto:

1. Selecione o produto.
2. Na página de detalhes do produto, clique em **Adicionar preço padrão** na lista relacionada de Catálogos de preços. Caso você já tenha adicionado um preço padrão, clique em **Editar** no menu Mostrar mais para alterá-lo.
3. Insira o novo preço padrão no campo `Preço de lista`.
4. Para tornar esse preço disponível para produtos em oportunidades, cotações ou em outros catálogos de preços personalizados, selecione `Ativo`.
5. Clique em **Salvar**. O preço padrão é automaticamente associado ao produto no catálogo de preços padrão.

Definir preços de lista nos catálogos de preços personalizados

Se você tiver criado catálogos de preços personalizados, poderá atribuir preços de lista a produtos em seus catálogos de preços personalizados. Os preços de lista ficam disponíveis quando você adiciona produtos a uma oportunidade ou cotação usando um catálogo de preços personalizado.

Um produto deve ter um preço padrão antes de ser possível definir preços de lista. Para adicionar um preço de lista:

1. Selecione o produto.
2. Na página de detalhes do produto, clique em **Adicionar ao catálogo de preços** na lista relacionada Catálogos de preços.
3. Selecione o catálogo de preços e a moeda para o novo preço de lista. Clique em **Avançar**.
4. Insira o preço de lista. Como alternativa, selecione `Usar preço padrão` se desejar que o preço no catálogo de preços selecionado corresponda ao preço padrão.
5. Selecione `Ativo` para tornar esse preço disponível para uso ao adicionar o produto a oportunidades ou cotações.
6. Clique em **Salvar**.

Editar entradas do catálogo de preços no catálogo de preços padrão ou personalizado

Para editar uma entrada de catálogo de preços, clique em **Editar** ao lado de um registro de entrada do catálogo de preços em um desses locais.

- Na página de detalhes do catálogo de preços, na lista relacionada Produtos
- Na página de detalhes do produto, na lista relacionada Catálogos de preços
- No modo de exibição de lista do catálogo de preços

Caso a entrada de catálogo de preços contenha campos personalizados obrigatórios, não é possível criar entradas de catálogo de preços na interface do usuário. Você só pode criar essas entradas de catálogo de preços usando o Data Loader ou a API.

Definir preços de produtos no Salesforce Classic

É possível ter até três tipos diferentes de preços para cada um de seus produtos, de modo que eles se adaptem à maneira como você vende para diferentes segmentos de mercado e clientes.

Os diferentes tipos de preços são:

- Preço padrão — É o preço padrão associado ao produto. É incluído automaticamente em seu Catálogo de preços padrão.
- Preço de lista — É o preço personalizado associado ao produto em um catálogo de preços personalizado. Por exemplo, você precisa de um conjunto de preços para pedidos domésticos e outro para os internacionais. Os preços de lista podem ser menores ou maiores que o preço padrão.
- Preços de venda - Os preços reais que os representantes de vendas especificam para os produtos que eles adicionam a oportunidades e cotações. Os preços de vendas podem ser os mesmos que os preços de lista do catálogo de preços usado para a oportunidade ou cotação, ou podem incluir descontos ou outras modificações.

Nota: É possível expandir o formato dos campos de preços para até oito casas à direita da vírgula decimal. Entre em contato com a Salesforce para expandir as configurações das casas decimais.

Configurar preços padrão

Antes que seja possível adicionar um novo produto a uma oportunidade, cotação ou catálogo de preços personalizado, é necessário adicionar um preço padrão ao produto e marcá-lo como ativo. Esse é o preço padrão do produto.

Para criar o preço padrão de um produto:

1. Selecione o produto.
2. Na página de detalhes do produto, clique em **Adicionar** na lista relacionada Preço padrão. Caso você já tenha adicionado um preço padrão, clique em **Editar** para alterá-lo ou em **Editar tudo** para editar todos os preços padrão em outras moedas.
3. Insira o preço padrão.
4. Selecione `Ativo` para que o preço fique disponível para os produtos em oportunidades, cotações ou em outros catálogos de preços personalizados.
5. Clique em **Salvar**. O preço padrão é automaticamente associado ao produto no catálogo de preços padrão.

Definir preços de lista

Se você tiver criado catálogos de preços personalizados, poderá atribuir preços de lista a produtos em seus catálogos de preços personalizados. Os preços de lista ficam disponíveis quando você adiciona produtos a uma oportunidade ou cotação usando um catálogo de preços personalizado.

Antes de começar, defina um preço padrão para o produto. Para adicionar um preço de lista:

1. Selecione o produto.
2. Na página de detalhes do produto, clique em **Editar** na lista relacionada Catálogos de preços ao lado do catálogo personalizado que deve conter o preço de lista.

   Clique em **Adicionar ao catálogo de preços**, na lista relacionada Catálogos de preços, se ainda não tiver adicionado o produto a um catálogo de preços personalizado.
3. Insira o preço de lista. Como alternativa, selecione `Usar preço padrão` se ambos os preços forem iguais.
4. Selecione `Ativo` para tornar esse preço disponível a produtos em oportunidades ou cotações.
5. Clique em **Salvar**.

Considerações sobre campos personalizados em entradas de catálogo de preços

As considerações a seguir somente se aplicam a entradas do catálogo de preços que foram criadas ou editadas usando a interface de usuário do Salesforce. Isso não afeta as entradas do catálogo de preços que foram criadas ou editadas usando o Data Loader ou a API.

Adicionando preços padrão ou de lista

Você só pode adicionar preços padrão ou de lista por meio das páginas de adição multilinha (as páginas Adicionar preço padrão e Adicionar preço de lista). Essas páginas não permitem campos personalizados. Para adicionar preços padrão ou de lista e preencher campos personalizados, siga este processo em duas etapas.

1. Adicione a entrada de catálogo de preços por meio das páginas multilinha de adicionar.
2. Navegue para a página Edição de entrada de catálogo de preços referente ao registro adicionado e atualize os campos personalizados.

Editando preços padrão ou de lista

Você pode editar preços padrão ou de lista usando um dos métodos a seguir: por meio das páginas de edição multilinha (as páginas Editar preço padrão e Editar preço de lista) ou a página Edição de entrada de catálogo de preços. por meio das páginas de edição multilinha (as páginas Editar preço padrão e Editar preço de lista) ou a página Editar da entrada do catálogo de preços. Assim como as páginas multilinha de adicionar, as páginas multilinha de edição não permitem campos personalizados. Edite os campos personalizados associados aos preços padrão ou de lista na página Edição de entrada de catálogo de preços editando individualmente as entradas de catálogo de preços.

Para editar uma entrada de catálogo de preços individualmente na página Edição de entrada de catálogo de preços, clique em **Editar** ao lado de um registro de entrada de catálogo de preços em um desses locais.

- Na página de detalhes do catálogo de preços, na lista relacionada Produtos
- Na página de detalhes do produto, na lista relacionada Preço padrão
- Na página de detalhes do produto, na lista relacionada Catálogos de preços
- No modo de exibição de lista do catálogo de preços

Caso a entrada de catálogo de preços contenha campos personalizados obrigatórios, não é possível criar entradas de catálogo de preços na interface do usuário. Você só pode criar essas entradas de catálogo de preços usando o Data Loader ou a API.

Clonar entradas do catálogo de preços

Crie um catálogo de preços clonando uma entrada de catálogo de preços já existente.

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Permissões necessárias ao usuário	
Para clonar entradas do catálogo de preços:	"Criar" em catálogos de preços
Para exibir entradas de catálogos de preços:	"Ler" em catálogos de preços E "Ler" em produtos

1. Em uma página de detalhes de um catálogo de preços ou produtos, clique em **Exibir** ao lado da entrada de catálogo de preços que você deseja clonar.
2. Clique em **Clonar**.

3. Atualize qualquer um dos campos a seguir: `Produto`, `Catálogo de preços` ou `Moeda`.

   Nota: Você só pode atualizar o campo `Moeda` se diversas moedas estiverem ativadas na sua organização.

4. Se desejar, atualize o campo `Preço de lista`.
5. Selecione **Ativo** para que os usuários possam adicionar a entrada de catálogo de preços a oportunidades, cotações, pedidos ou contratos de serviço.
6. Clique em **Salvar**.

Nota: Se você clonar uma entrada de catálogo de preços personalizada que usa um preço padrão (`Usar preço padrão` está selecionado), `Usar preço padrão` e `Preço padrão` não estarão visíveis na página de edição antes que o registro clonado seja salvo. Além disso, `Usar preço padrão` estará desmarcado (configurado como `falso`). Depois de salvar o registro clonado, esses campos estarão visíveis novamente nas páginas de detalhes e edição do registro.

Associar catálogos de preço e produtos

A associação de catálogos de preços e produtos a outros objetos, como uma oportunidade, adiciona informações de produto a esses objetos para facilitar a referência.

Você pode associar produtos e catálogos de preços uns aos outros ou às oportunidades, cotas, pedidos ou contratos de serviço. Por exemplo:

- Na página de detalhes de um produto, clique em **Adicionar ao catálogo de preços** na lista relacionada de Catálogos de preço para selecionar um catálogo de preços que incluirá o produto. Essa opção estará disponível apenas se o produto tiver um preço padrão.
- Na página de detalhes de um catálogo de preços, clique em **Adicionar** ou **Adicionar produtos** na lista relacionada de produtos para selecionar um produto a ser incluído nesse catálogo.
- Na página de detalhes de uma oportunidade, clique em **Adicionar produto** na lista relacionada de Produtos para selecionar um produto a ser listado na oportunidade. A moeda da oportunidade deve corresponder à usada no produto e no catálogo de preços.
- Na página de detalhes de uma cotação, clique em **Adicionar item de linha** na lista relacionada de Itens de linha de cotação para selecionar um produto a ser listado na cotação.
- Na página de detalhes de um pedido, clique em **Adicionar produto** na lista relacionada de Produtos para selecionar um produto a ser listado naquele pedido.
- Na página de detalhes de um contrato de serviço, clique em **Adicionar item de linha** na lista relacionada de Itens de linha de contrato para selecionar um produto a ser listado no contrato de serviço.

CONSULTE TAMBÉM:

Pesquisando produtos

EDIÇÕES

Produtos e catálogos de preços disponíveis em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Cotações, pedidos e agendas disponíveis no Salesforce Classic.

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir produtos:
- "Ler" em produtos

Para exibir catálogos de preços:
- "Ler" em produtos e catálogos de preços

Visualizando e editando produtos e catálogos

Exibir listas de produtos

A página Produtos permite que você visualize, edite, adicione ou exclua produtos vendidos por sua empresa.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

NESTA SEÇÃO:

Exibir listas de produtos no Salesforce Lightning Experience
A página Produtos permite que você visualize, edite, adicione ou exclua produtos vendidos por sua empresa.

Exibir listas de produtos no Salesforce Classic
A página Produtos permite que você visualize, edite, adicione ou exclua produtos vendidos por sua empresa.

CONSULTE TAMBÉM:

Exibir e editar produtos

Exibir listas de produtos no Salesforce Lightning Experience

A página Produtos permite que você visualize, edite, adicione ou exclua produtos vendidos por sua empresa.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir produtos:
- "Ler" em produtos

Para criar produtos:
- "Criar" em produtos

Para alterar produtos:
- "Editar" em produtos

Nota: Essas etapas funcionam no Lightning Experience. Se você vir uma barra de navegação no lado esquerdo de sua tela, significa que você está no Lightning Experience. Se você vir uma linha de guias no topo da tela, significa que você está no Salesforce Classic.

A página inicial de produtos exibe uma lista de seus produtos no modo de exibição selecionado. Para mostrar uma lista filtrada de itens, selecione uma lista predefinida na lista suspensa. Para definir sua própria exibição personalizada, selecione Novo no menu **Controles de exibição de lista** . Para editar ou excluir qualquer exibição que você tenha criado, selecione-a na lista suspensa e selecione Editar filtros de lista no menu **Controles de exibição de lista** .

- Clique em um nome de produto para exibir informações detalhadas do produto.
- Se o Chatter estiver ativado, clique em **Seguir** ou **Deixar de seguir** para seguir ou parar de seguir um produto no seu feed do Chatter.
- Para alterar os detalhes do produto, selecione **Editar** no menu **Exibir mais** .
- Para criar um novo produto, clique em **Novo** na página inicial de produtos.

Exibir listas de produtos no Salesforce Classic

A página Produtos permite que você visualize, edite, adicione ou exclua produtos vendidos por sua empresa.

Nota: Essas etapas funcionam no Salesforce Classic. Se houver uma linha de guias no topo de sua tela, significa que você está no Salesforce Classic. Se você vir uma barra de navegação à esquerda, significa que você está no Lightning Experience.

A página inicial de produtos exibe uma lista de seus produtos no modo de exibição selecionado. Para exibir uma lista filtrada de itens, selecione uma lista predefinida na lista suspensa `Exibir` ou clique em **Criar novo modo de exibição** para definir seus próprios modos de visualização personalizados. Para editar ou excluir qualquer exibição que você tenha criado, selecione-a na lista suspensa `Modo de exibição` e clique em **Editar**.

- Clique em um nome de produto para exibir informações detalhadas do produto.
- Se o Chatter estiver ativado, clique em ou em para seguir ou parar de seguir um produto no seu feed do Chatter.
- Clique em **Adicionar** ou selecione **Produto** na lista suspensa Criar novo na barra lateral para criar um produto.
- Clique em **Editar** para alterar os detalhes do produto.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir produtos:
- "Ler" em produtos

Para criar produtos:
- "Criar" em produtos

Para alterar produtos:
- "Editar" em produtos

Exibir e editar produtos

Visualize sua lista de produtos e altere os detalhes do produto para que seus representantes de venda possam vendê-los com eficiência.

Exibindo produtos

Depois de ter localizado um produto na home page de Oportunidades ou nas páginas de lista, clique no nome para exibir informações detalhadas.

Exibindo atualizações e comentários do produto (Chatter)

Exiba um feed do Chatter de atualizações, comentários e publicações sobre o produto.

Editando produtos

Os usuários podem atualizar um produto clicando em **Editar**, ao lado do produto desejado, e alterando os campos selecionados. Ao terminar, clique em **Salvar**.

Exibindo e editando listas relacionadas de produtos

A página de detalhes do produto exibe os campos do produto e as listas relacionadas do produto, como catálogo de preços, ativos e modelos de direitos. As listas relacionadas exibidas são resultado de sua personalização pessoal e qualquer personalização que o administrador tenha feito nos layouts de página, ou de suas permissões para exibir dados relacionados. Você pode clicar em itens específicos para exibir mais informações sobre eles.

- Para selecionar um catálogo de preços para conter o produto, clique em **Adicionar ao catálogo de preços** na lista relacionada Catálogo de preços.
- Na lista relacionada Catálogos de preços, clique em **Editar** ao lado de uma entrada do catálogo de preços personalizada para alterá-la.
- Na lista relacionada Catálogos de preços, clique em **Excluir** ao lado de uma entrada de catálogo de preços personalizada para excluí-la.
- Para visualizar detalhes do catálogo de preços, clique no nome do catálogo de preços ou clique em **Editar** ao lado do catálogo de preços para alterar o preço de lista do produto.

EDIÇÕES

Produtos e catálogos de preços disponíveis em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Cotações, pedidos e agendas disponíveis no Salesforce Classic.

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir produtos:
- "Ler" em produtos

Para alterar produtos:
- "Editar" em produtos

- Clique em **Novo** na lista relacionada Patrimônios para criar um novo patrimônio com base no produto atual. Os patrimônios só são exibidos nessa lista se você tem acesso de compartilhamento à conta no patrimônio ou à conta relacionada ao contato no patrimônio.

CONSULTE TAMBÉM:

Preços definidos do produto

Visão geral de produtos, catálogos de preços e agendas

Modos de exibição de lista e páginas de detalhes do catálogo de preços

Os modos de exibição de lista e as páginas de detalhes do catálogo de preços oferecem acesso a diferentes recursos para gerenciar os catálogos de preços e suas entradas.

Seus catálogos de preços podem ser acessados a partir de vários locais dentro do Salesforce. Cada local oferece acesso a diferentes recursos.

- O *modo de exibição de lista do catálogo de preços* é acessível na página Catálogo de preços. No modo de exibição de lista, é possível gerenciar entradas nos seus catálogos de preços. Também é possível criar modos de exibição de lista personalizados para seus livros catálogos de preços ou filtrar ou classificar modos de exibição de lista existentes.
- A *página de detalhes do catálogo de preços* é acessível na página Catálogos de preços. A partir da página de detalhes, é possível editar as propriedades do catálogo de preços, incluindo seu nome, descrição ou estado; criar ou duplicar todo o catálogo de preços; ou editar as entradas do catálogo de preços.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de produtos, catálogos de preços e agendas

Adicionar produtos ao catálogo de preços

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir catálogos de preços:

- "Ler" em catálogos de preços

  E

  "Ler" em produtos

Adicionar produtos ao catálogo de preços

Seu catálogo de preços padrão contém todos os produtos ativos com preços padrão, mas é preciso adicionar, editar ou excluir manualmente produtos em seus catálogos de preços personalizados.

NESTA SEÇÃO:

Adicionar produtos ao catálogo de preços no Salesforce Lightning Experience

Seu catálogo de preços padrão contém automaticamente todos os produtos ativos que têm um preço padrão atribuído. É possível adicionar, editar ou excluir produtos em seus catálogos de preços personalizados manualmente.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Adicionar produtos ao catálogo de preços no Salesforce Classic.

Seu catálogo de preços padrão contém automaticamente todos os produtos ativos que têm um preço padrão atribuído. É possível adicionar, editar ou excluir produtos em seus catálogos de preços personalizados manualmente.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de produtos, catálogos de preços e agendas

Clonar entradas do catálogo de preços

Editar os produtos em um catálogo de preços

Excluindo entradas de catálogos de preços

Adicionar produtos ao catálogo de preços no Salesforce Lightning Experience

Seu catálogo de preços padrão contém automaticamente todos os produtos ativos que têm um preço padrão atribuído. É possível adicionar, editar ou excluir produtos em seus catálogos de preços personalizados manualmente.

Novos produtos não são adicionados automaticamente aos seus catálogos de preços personalizados. É possível adicionar manualmente os produtos, desde que eles tenham um preço padrão e que estejam marcados como ativos.

1. Abra o catálogo de preços.
2. Na lista relacionada de produtos, clique em **Adicionar produto**.
3. Selecione o produto que deseja adicionar.
4. Selecione uma moeda e clique em **Avançar**.
5. Adicione um preço de lista para o item e clique em **Salvar**.

   Os itens sem preços de lista não aparecem nos catálogos de preços, mesmo que você os tenha adicionado. Para usar o preço padrão do produto como seu preço de lista nesse catálogo de preços, selecione **Usar preço padrão**.

Nota: Não é possível editar os campos personalizados por meio do botão **Adicionar** ao adicionar entradas do catálogo de preços. Os campos personalizados podem ser editados por meio da página Edição de entrada do catálogo de preços, do Data Loader ou da API.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir catálogos de preços:

- "Ler" em catálogos de preços

  E

  "Ler" em produtos

Para alterar entradas de catálogos de preços:

- "Editar" em catálogos de preços

Adicionar produtos ao catálogo de preços no Salesforce Classic.

Seu catálogo de preços padrão contém automaticamente todos os produtos ativos que têm um preço padrão atribuído. É possível adicionar, editar ou excluir produtos em seus catálogos de preços personalizados manualmente.

Novos produtos não são adicionados automaticamente aos seus catálogos de preços personalizados. É possível adicionar manualmente os produtos, desde que eles tenham um preço padrão e que estejam marcados como ativos.

1. Abra o catálogo de preços.
2. Clique em **Adicionar**.
3. Selecione um ou mais produtos a serem adicionados e clique em **Selecionar**.
4. Adicione um preço de lista para o item e clique em **Salvar**.

   Os itens sem preços de lista não aparecem nos catálogos de preços, mesmo que você os tenha adicionado.

Nota: Não é possível editar os campos personalizados por meio do botão **Adicionar** ao adicionar entradas do catálogo de preços. Os campos personalizados podem ser editados por meio da página Edição de entrada do catálogo de preços, do Data Loader ou da API.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir catálogos de preços:

- "Ler" em catálogos de preços

  E

  "Ler" em produtos

Para alterar entradas de catálogos de preços:

- "Editar" em catálogos de preços

Editar os produtos em um catálogo de preços

Altere as listagens de produtos e os preços inseridos em seu catálogo de preços.

1. Abra o catálogo de preços.
2. Para editar uma única entrada, clique em **Editar** nessa entrada na lista relacionada *Produtos*.
3. Edite os campos e as configurações.
4. Se necessário, adicione novas entradas ao catálogo de preços clicando em **Adicionar**.

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral de produtos, catálogos de preços e agendas
- Adicionar produtos ao catálogo de preços
- Excluindo entradas de catálogos de preços

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir catálogos de preços:

- "Ler" em produtos

  E

  "Ler" em catálogos de preços

Para alterar entradas de catálogos de preços:

- "Editar" em catálogos de preços

Compartilhando catálogos de preços

Seu administrador define o acesso padrão que toda a organização terá aos catálogos de preços. Administradores e os usuários com a permissão "Editar" em catálogos de preços podem estender manualmente o compartilhamento de um catálogo de preços a outros usuários. Entretanto, não é possível alterar o modelo de compartilhamento para torná-lo mais restritivo do que o padrão.

Para exibir e gerenciar os detalhes de compartilhamento, clique em **Compartilhamento** na página de detalhe do catálogo de preços. A página Detalhes de compartilhamento lista os usuários, grupos, papéis e territórios que têm acesso de compartilhamento ao catálogo de preços. Nessa página, é possível executar as seguintes ações:

- Para mostrar uma lista filtrada de itens, selecione uma lista predefinida na lista suspensa `Exibir` ou clique em **Criar nova exibição** para definir seus próprios modos de exibição personalizados.Para editar ou excluir qualquer exibição criada, selecione-a na lista suspensa `Exibir` e clique em **Editar**.
- Clique para **Adicionar** para conceder acesso ao registro para outros usuários, grupos, papéis ou territórios.
- Para ver as regras de compartilhamento manual que você criou, clique em **Editar** ou **Excluir** ao lado de um item na lista para editar ou excluir o nível de acesso.

Dica: Se o padrão da organização inteira para catálogos de preços for "Sem acesso", conceda à organização acesso "Somente exibição" ao Catálogo de preços padrão para que os usuários possam ver os preços na página de detalhes do produto.

EDIÇÕES

Produtos e catálogos de preços disponíveis em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Cotações, pedidos e agendas disponíveis no Salesforce Classic.

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para compartilhar catálogos de preços:

- "Editar" em catálogos de preços

Excluindo produtos e catálogos

Visão geral da exclusão de produtos e catálogos de preços

A exclusão de produtos ou catálogos de preços é um processo único, pois ambos podem ter entradas do catálogo de preços relacionadas a eles. Ao excluir um catálogo de preços ou um produto, todas as entradas relacionadas do catálogo de preços também são excluídas.

Entretanto, se você tiver diversos catálogos de preços com o mesmo produto, a exclusão do produto em um catálogo não afetará os demais. Da mesma forma, se você excluir um catálogo de preços, os produtos contidos nele não serão excluídos ou removidos dos outros catálogos.

Nota:

- Não é possível excluir um produto se oportunidades, cotações, contratos de serviço ou itens de linha de contrato estiverem associados a ele.
- Não é possível excluir um produto ou um catálogo de preços associado a um processo de aprovação ou com uma ação de fluxo de trabalho pendente.

Antes de começar, revise suas opções em relação à exclusão de produtos e catálogos de preços com registros relacionados:

- **Há uma entrada do catálogo de preços relacionada a esse item?**

  É possível excluir um produto ou catálogo de preços que possui entradas de catálogo de preços associadas. O Salesforce move o item temporariamente para a Lixeira. É possível restaurá-los lá. Todas as entradas de catálogo de preços são excluídas ou restauradas em conjunto com o produto ou catálogo de preços relacionado.

- **Está em uma oportunidade ou cotação?**

  Você terá três opções se o produto ou catálogo de preços estiver em uma oportunidade ou cotação:

  - Desative-o editando-o e desmarcando o campo `Ativo`. Recomendamos que você desative um produto ou catálogo de preços que esteja em uma oportunidade ou cotação porque ele não estará mais disponível para os usuários, mas você poderá ativá-lo novamente se necessário. A desativação não afeta o histórico de um item de linha de oportunidade.
  - Remova o catálogo de preços ou produto relacionado de todas as oportunidades e cotações. Quando você tenta excluir um produto ou um catálogo de preços usado em uma oportunidade ou cotação, o Salesforce exibe uma lista das oportunidades ou cotações que o estão utilizando. Se estiver excluindo um catálogo de preços, acesse todas as oportunidades ou cotações listadas e remova o catálogo de preços delas. Se estiver excluindo um produto, remova-o de cada oportunidade e cotação que o inclui. Depois, exclua o catálogo de preços ou o produto e ele será armazenado temporariamente na Lixeira. Enquanto ele estiver lá, é possível recuperá-lo e todas as suas entradas do catálogo de preços relacionadas.
  - Arquive o produto ou catálogo de preços e todas as entradas relacionadas ao catálogo. Os catálogos de preços e produtos arquivados não podem ser recuperados porque não são armazenados na Lixeira. Portanto, use essa opção com cuidado. Além disso, os catálogos de preços e produtos arquivados ainda são exibidos em qualquer oportunidade ou cotação que eles estavam antes do arquivamento.

    Nota: Se decidir arquivar um catálogo de preços em vez de excluir os registros associados e o catálogo de preços, ele continuará visível nos registros associados, mas não estará acessível. Após arquivar um catálogo de preços, ele não poderá ser recuperado.

EDIÇÕES

Produtos e catálogos de preços disponíveis em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Cotações, pedidos e agendas disponíveis no Salesforce Classic.

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para excluir produtos:
- "Excluir" em produtos

Para excluir catálogos de preços:
- "Excluir" em catálogos de preços

Para excluir produtos da oportunidade:
- "Editar" em oportunidades

Para excluir itens da linha de cotação:
- "Editar" em cotações

Excluindo produtos

Para excluir um produto, clique em **Excluir** na página de detalhes do produto para movê-lo para a Lixeira. Quando você exclui um produto, todas as entradas relacionadas do catálogo de preços também são excluídas. Se você restaurar o produto da Lixeira, as entradas do catálogo de preços relacionadas serão restauradas com ele.

Nota:

- Não é possível excluir um produto se oportunidades, cotações, contratos de serviço ou itens de linha de contrato estiverem associados a ele.
- Você não pode excluir um produto usado em uma oportunidade ou cotação. Se você tentar exclui-lo, o Salesforce exibirá uma lista das oportunidades e cotações das quais será possível remover o produto e tentar novamente. Se não quiser remover o produto de todas as oportunidades e cotações, será possível desativá-lo (abordagem recomendada) ou arquivá-lo. Consulte Visão geral da exclusão de produtos e catálogos de preços na página 327.

EDIÇÕES

Produtos e catálogos de preços disponíveis em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Cotações, pedidos e agendas disponíveis no Salesforce Classic.

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Excluindo entradas de catálogos de preços

É possível excluir produtos de catálogos de preços personalizados sem afetar a lista de produtos original ou suas entradas em outros catálogos de preços.

O mesmo produto pode ser listado em muitos catálogos de preços. Se você excluir as entradas de um catálogo de preços personalizado, isso não afetará outros catálogos de preços. Quando você exclui uma entrada do catálogo de preços padrão, o produto continua disponível e ativo, mas seu preço padrão é excluído e removido de todos os catálogos de preços personalizados.

1. Abra o catálogo de preços.
2. Clique em **Excluir** ao lado da entrada do catálogo de preços que deseja excluir.
3. Clique em **OK**.
4. Se você excluir o produto do catálogo de preços padrão e ele ainda estiver associado a algum catálogo de preços personalizado, clique em **OK** para removê-lo de todos os catálogos de preços personalizados.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de produtos, catálogos de preços e agendas

Adicionar produtos ao catálogo de preços

Editar os produtos em um catálogo de preços

Diretrizes para a remoção de catálogos de preços

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir catálogos de preços:

- "Ler" em produtos

  E

  "Ler" em catálogos de preços

Para alterar entradas de catálogos de preços:

- "Editar" em catálogos de preços

Diretrizes para a remoção de catálogos de preços

Se você desejar remover catálogos de preços de suas listas relacionadas, poderá arquivá-los, desativá-los ou excluí-los.

Cada opção de remoção tem um resultado diferente. Antes de remover um catálogo de preços de suas listas relacionadas, determine quais opções se adaptam melhor às suas necessidades de negócios.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Nota:

- Excluir, desativar ou arquivar um catálogo de preços personalizado não afeta outros catálogos de preços ou suas listas de produtos. No entanto, pode afetar suas oportunidades e cotas, ou pode ser necessário alterar as associações com oportunidades ou cotas antes de poder remover um catálogo de preços associado.
- Você pode desativar o catálogo de preços padrão, mas não excluí-lo nem arquivá-lo. Se quiser remover seu catálogo de preços padrão excluindo-o ou arquivando-o, designe primeiro um novo catálogo de preços padrão.

Dicas de exclusão de catálogos de preços

- Não é possível excluir um catálogo de preços enquanto ele está em uso em oportunidades ou cotas. Se você tentar excluir um catálogo de preços enquanto ele está em uso, o sistema criará uma lista de oportunidades ou cotas em que ele é usado.
- Quando exclui um catálogo de preços, você exclui automaticamente todas as suas entradas. O catálogo de preços excluído e suas entradas são movidos para a lixeira.
- Você pode restaurar da Lixeira os catálogos de preços excluídos com todas as entradas durante um período de 15 dias.
- Os catálogos de preços excluídos não podem ser recuperados após 15 dias.

Dicas de desativação de catálogos de preços

- É possível ativar, desativar ou reativar os catálogos de preços a qualquer momento, alterando suas propriedades.
- Pode-se desativar um catálogo de preços mesmo que ele seja usado em uma oportunidade ou cota.
- Os catálogos de preços desativados não ficam mais disponíveis para os usuários.
- Pode-se continuar a gerenciar as entradas do catálogo de preços enquanto ele está desativado.

Dicas de arquivamento de catálogos de preços

- Pode-se arquivar um catálogo de preços mesmo que ele esteja em uso em uma oportunidade ou cota.
- Um catálogo de preços arquivado é visível em todos os registros associados, mas não é acessível.
- As entradas dos catálogos de preços arquivados não aparecem nos resultados de pesquisa.
- Catálogos de preços arquivados não podem ser recuperados nem excluídos.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de produtos, catálogos de preços e agendas

Excluindo catálogos de preços

Restaurando catálogos de preços

Excluindo entradas de catálogos de preços

Excluindo catálogos de preços

Catálogos de preços excluídos são removidos permanentemente após pouco tempo.

Se sua organização para de usar um catálogo de preços, você pode excluí-lo. Catálogos de preços excluídos são movidos para a Lixeira e podem ser recuperados por um prazo de 15 dias após a exclusão.

1. Na guia Catálogo de preços, abra o catálogo de preços.
2. Clique em **Excluir**.
3. Clique em **OK**.

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral de produtos, catálogos de preços e agendas
- Diretrizes para a remoção de catálogos de preços
- Restaurando catálogos de preços

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para excluir catálogos de preços:

- "Excluir" em catálogos de preços

Restaurando catálogos de preços

Os catálogos de preços excluídos podem ser recuperados durante um curto período.

Se você tiver excluído um catálogo de preços e precisar recuperá-lo da Lixeira, terá 15 dias para isso. Depois disso, os catálogos de preços excluídos serão removidos permanentemente e não poderão ser recuperados.

1. Na barra lateral, clique na **Lixeira**.
2. Selecione o catálogo de preços que deseja restaurar.
3. Clique em **Cancelar exclusão**.

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral de produtos, catálogos de preços e agendas
- Diretrizes para a remoção de catálogos de preços

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para restaurar um catálogo de preços:

- "Excluir" em catálogos de preços

Criando e editando agendas padrão

Antes de criar agendas padrão, verifique se os tipos de agenda corretos estão ativados.

Para criar e editar agendas padrão:

1. Selecione o produto na home page de Produtos.
2. Clique em **Editar**, acima dos detalhes do produto.
3. Defina os detalhes da agenda.

Campo	Descrição
`Tipo de agenda`	Define se a receita ou a quantidade do produto será dividida em várias parcelas ou repetida em várias parcelas.
`Período das parcelas`	Define o intervalo entre as parcelas; por exemplo, semanal, mensal.
`Número de parcelas`	Número de parcelas na agenda.

Nota: Por exemplo, se o preço unitário do produto for US$100 e você especificar uma agenda de receitas com dez parcelas mensais, um `Tipo de agenda` de "Dividir" criará dez parcelas de US$10 cada, e "Repetir" como o `Tipo de agenda` criará dez parcelas de US$100 cada, totalizando US$1000.

4. Clique em **Salvar**.

Se você adicionar ou alterar a agenda padrão de um produto, as oportunidades com esse produto não serão atualizadas. Se o produto possuir uma agenda de quantidade padrão e uma agenda de receita padrão, a agenda de quantidade será calculada primeiro para determinar a receita total dos produtos e, em seguida, a agenda de receita será aplicada a esse valor.

Se você tiver um item de linha de cotação com um desconto, você não poderá editar o campo `Disconto` se o registro do produto correspondente tiver uma programação padrão.

EDIÇÕES

Produtos e catálogos de preços disponíveis em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Cotações, pedidos e agendas disponíveis no Salesforce Classic.

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar agendas:
- "Editar" em produtos

Para editar agendas:
- "Editar" em produtos

Exemplos

Os exemplos a seguir ilustram alguns usos comuns das agendas padrão.

Somente agenda de receita padrão – sua empresa é um provedor de serviços de aplicativos que vende contratos anuais de licenças de produto a US$ 1.200 por licença. Quando um cliente compra licenças, todas são "entregues" de uma só vez, mas você reconhece a receita mensalmente. Nesse caso, você definiria uma agenda de receita com Tipo de agenda=Dividir, Período das parcelas=Mensal e Número de parcelas=12.

Com essa agenda de receita padrão, um vendedor vende 200 licenças a um preço unitário de US$ 1200 por licença anual, em uma oportunidade no dia 15 de março. As 200 licenças são "entregues" nesse dia. A receita total desse produto é a quantidade de 200 multiplicada pelo preço unitário de US$ 1200 ao ano, totalizando uma receita anual de US$ 240.000. A agenda de receita automaticamente divide a receita total em parcelas mensais de US$ 20.000 no 15° dia de cada mês por todo o ano seguinte.

Somente agenda de quantidade padrão – sua empresa de materiais médicos vende uma caixa de abaixadores de língua por US$ 10 a caixa. Normalmente, você tem contratos anuais com hospitais para entregar caixas todo mês. Nesse caso, você definiria uma agenda de quantidade com Tipo de agenda=Repetir, Período das parcelas=Mensal e Número de parcelas=12.

Com essa agenda de quantidade padrão, um vendedor vende 1000 caixas em uma oportunidade em 1º de janeiro. A agenda de quantidade cria automaticamente 12 parcelas mensais de 1000 caixas cada, para uma quantidade total de 12,000 caixas. A receita total dessa oportunidade é calculada com base no preço unitário e na quantidade total, de modo que US$ 120,000 são registrados em 1º de janeiro.

Agendas de quantidades e de receita padrão – sua fábrica vende utensílios a US$ 10 cada. Normalmente, você tem contratos anuais para entregar utensílios semanalmente, mas seus clientes pagam a cada três meses. Nesse caso, você definiria uma agenda de quantidade com Tipo de agenda=Repetir, Período das parcelas=Semanal e Número de parcelas=52. Você definiria também uma agenda de receita com Tipo de agenda=Dividir, Período das parcelas=Trimestral e Número de parcelas=4.

Com essas agendas padrão, um vendedor vende 2000 utensílios em uma oportunidade em 1º de janeiro. A agenda de quantidade é aplicada primeiro, planejando 2000 utensílios para serem entregues a cada semana, durante um ano, somando uma quantidade total de 104,000. A receita total é calculada com base no preço unitário e na quantidade total. A receita total de US$ 1,040,000 é dividida em parcelas trimestrais de US$ 260,000 cada.

CONSULTE TAMBÉM:

Preços definidos do produto

Editando agendas

Para editar uma agenda existente para um produto em uma oportunidade:

1. Clique no nome do produto na lista relacionada Produtos.
2. Clique em **Editar** na lista relacionada Agenda, nos detalhes do produto.
3. Na lista de parcelas, adicione comentários ou altere datas, quantidades e valores de receita.
4. Clique em **Recalcular** para visualizar a nova receita total e/ou a quantidade do produto.

   Os totais do produto são a soma das parcelas. Qualquer alteração feita substituirá os totais armazenados atualmente para o produto.
5. Clique em **Salvar** para concluir.

Nota: Se não puder obter os resultados desejados manualmente com facilidade ao editar parcelas da agenda, você poderá retornar aos detalhes do produto e clicar em **Restabelecer** para excluir a agenda antiga e criar uma nova.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de produtos, catálogos de preços e agendas

Estabelecer cronogramas nos produtos de oportunidades

EDIÇÕES

Produtos e catálogos de preços disponíveis em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Cotações, pedidos e agendas disponíveis no Salesforce Classic.

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar agendas:
- "Editar" em oportunidades

Para editar agendas:
- "Editar" em oportunidades

Trabalhando com produtos e oportunidades

Escolha um catálogo de preços para uma oportunidade, cotação ou pedido

Para incluir produtos em uma oportunidade, cotação ou pedido, é preciso primeiro selecionar um catálogo de preços que contenha os produtos a serem adicionados.

Você pode adicionar produtos, itens de linha de cotação ou produtos de pedido somente de um único catálogo de preços.

1. Clique em **Escolher um catálogo de preços** na lista relacionada de Produtos em uma oportunidade ou na lista relacionada dos Itens da linha de cotação em uma cotação para selecionar um catálogo de preços.

   Selecionar catálogo de preços aparece quando você tem acesso a mais de um catálogo de preços. Se você tiver acesso a mais de um catálogo de preços e a opção não estiver visível, peça para que o administrador adicione-a ao seu layout de página.

2. Selecione o catálogo de preços que deseja usar para a oportunidade.
3. Salve suas alterações.

Nota: O último catálogo de preços usado em uma oportunidade ou cotação é selecionado por padrão.

Se você alterar o catálogo de preços de uma oportunidade que tem produtos, todos os produtos serão excluídos da lista relacionada Produtos, mas o valor do campo `Valor` permanecerá.

CONSULTE TAMBÉM:

Criar catálogos de preços

Adicionar produtos a oportunidades

EDIÇÕES

Produtos e catálogos de preços disponíveis em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Cotações, pedidos e agendas disponíveis no Salesforce Classic.

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para selecionar catálogos de preços:

- "Editar" em oportunidades

  E

  "Ler" em catálogos de preços

Para selecionar catálogos de preços ou cotações:

- "Editar" em cotações

  E

  "Ler" em catálogos de preços

Para selecionar catálogos de preços em pedidos:

- "Editar" nos pedidos

  E

  "Ler" em catálogos de preços

Adicionar produtos a oportunidades

Você pode adicionar produtos específicos a suas oportunidades, facilitando a visualização do que está sendo vendido e em que quantidade.

Para adicionar produtos a uma oportunidade:

1. Navegue até a oportunidade que deseja editar.
2. Na lista relacionada de produtos, selecione **Adicionar produto**. Se estiver adicionando o primeiro produto, você precisará selecionar um catálogo de preços para a oportunidade.
3. Selecione um ou mais produtos da lista ou pesquise por um produto e clique no nome do produto.
4. Insira os atributos para cada produto. O administrador pode ter personalizado essa página para que ela inclua campos específicos à sua atividade comercial.
5. Insira o `Preço de venda` do produto. O valor padrão do Preço de venda corresponde ao Preço de lista especificado no catálogo de preços atribuído à oportunidade. Dependendo das permissões do usuário, você poderá substituir esse valor. Você pode oferecer um desconto, por exemplo.
6. Insira o número de produtos com esse preço na caixa `Quantidade`.
7. Clique em **Salvar**.

Nota: Se o produto tiver agendas padrão, o Salesforce criará as agendas automaticamente quando você adicionar o produto à oportunidade. O `Valor` da oportunidade é a soma dos produtos que você adiciona à oportunidade. Não é possível editar o `Valor` diretamente, a menos que você primeiro exclua todos os produtos da oportunidade. Para organizações multimoedas, a oportunidade `Moeda` está vinculada à moeda da entrada do catálogo de preços associado. Não é possível editar a `Moeda` diretamente, a menos que você primeiro exclua todos os produtos da oportunidade.

CONSULTE TAMBÉM:

Classificando produtos em oportunidades e cotações

Estabelecer cronogramas nos produtos de oportunidades

EDIÇÕES

Produtos e catálogos de preços disponíveis em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Cotações, pedidos e agendas disponíveis no Salesforce Classic.

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para selecionar produtos da oportunidade:

- "Editar" em oportunidades

  E

  "Ler" em produtos e catálogos de preços

Editar produtos em oportunidades

Mantenha um registro preciso dos produtos que você está vendendo e de sua receita atualizando a quantidade e o preço dos produtos em suas oportunidades.

1. Clique em **Editar**, ao lado do nome do produto na lista relacionada Produtos da oportunidade.
2. Insira os valores para cada produto, incluindo o `Preço de venda` e a `Quantidade`. O administrador pode ter personalizado essa página para que ela inclua campos específicos adicionais para seus negócios.
3. Se o produto tiver um desconto, digite-o como um número com ou sem o sinal de porcentagem (%) no campo `Desconto`. Você pode usar até duas casas decimais.
4. Salve suas alterações.

Nota:

- Se o produto da oportunidade tiver uma agenda de receita ou quantidade, você não pode editar o campo `Desconto` .
- Além disso, a segurança em nível de campo está desativada por padrão para o campo `Desconto`. Caso você deseje adicionar o campo ao layout de página, poderá ativar a segurança no nível de campo.
- Se uma oportunidade estiver sincronizada com uma cotação e o registro da cotação estiver bloqueado por um processo de aprovação, você não poderá editar os produtos de oportunidade.

CONSULTE TAMBÉM:

Estabelecer cronogramas nos produtos de oportunidades

EDIÇÕES

Produtos e catálogos de preços disponíveis em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Cotações, pedidos e agendas disponíveis no Salesforce Classic.

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar produtos da oportunidade:

- "Editar" em oportunidades

  E

  "Ler" em produtos e catálogos de preços

Classificando produtos em oportunidades e cotações

Os produtos aparecem em ordem alfabética por padrão nas listas relacionadas Produtos e Itens de linha de cotação, mas você pode classificá-los na ordem desejada. Por exemplo, convém agrupar itens de linha relacionados em uma cotação que você está enviando a um cliente. Sincronizar uma cotação com uma oportunidade também sincroniza a ordem de classificação de produtos.

1. Clique em **Classificar** na lista relacionada Produtos, em uma oportunidade, ou na lista relacionada Itens de linha de cotação, em uma cotação.
2. Selecione um produto e use as setas para movê-lo para cima ou para baixo na lista.
3. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Editar produtos em oportunidades

EDIÇÕES

Produtos e catálogos de preços disponíveis em: Salesforce Classic e Lightning Experience	Cotações, pedidos e agendas disponíveis no Salesforce Classic.

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para classificar produtos da oportunidade:

- "Editar" em oportunidades

  E

  "Ler" em produtos e catálogos de preços

Para classificar itens de linha de cotação:

- "Editar" em cotações

  E

  "Ler" em produtos e catálogos de preços

Estabelecer cronogramas nos produtos de oportunidades

Você pode usar cronogramas para configurar parcelas para a quantidade de vendas do produto e a receita obtida.

Para criar uma nova agenda para um produto em uma oportunidade:

1. Clique no nome do produto na lista relacionada Produtos.
2. Clique em **Estabelecer** para criar uma nova agenda ou clique em **Restabelecer** para excluir a agenda antiga e criar uma nova. (Consulte Editando agendas para editar uma agenda existente.)
3. Selecione o tipo de cronograma a ser criado: quantidade, receita ou ambas. As opções são limitadas pelas configurações de agenda da organização e pelos tipos de agenda que o administrador ativou para o produto.
4. Defina os detalhes da agenda.

   Por exemplo, se o preço unitário do produto for US$100 e você especificar uma agenda de receita com dez parcelas mensais, um tipo de agenda "Dividir" criará dez parcelas de US$10 cada, e um tipo de agenda "Repetir" criará dez parcelas de $100 cada para formar um total de $1000.
5. Clique em **Salvar** para exibir as parcelas da agenda.
6. Se necessário, edite as parcelas conforme descrito em Editando agendas na página 332.

Se você tiver um item de linha de cotação com um desconto, você não poderá editar o campo `Desconto` se o produto da oportunidade correspondente tiver uma agenda individual.

EDIÇÕES

Produtos e catálogos de preços disponíveis em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Cotações, pedidos e agendas disponíveis no Salesforce Classic.

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar agendas:
- "Editar" em oportunidades

Para editar agendas:
- "Editar" em oportunidades

Produtos com agendas padrão

Se o produto tiver agendas padrão estabelecidas no registro do produto, as agendas serão criadas automaticamente quando você adicionar o produto à oportunidade. As datas das parcelas começam com a data que você especificou ao adicionar o produto. Se você deixar a data do produto em branco, as datas das parcelas começarão com a `Data de fechamento` da oportunidade.

Se você adicionar ou alterar a agenda padrão de um produto, as oportunidades com esse produto não serão atualizadas. Se o produto possuir uma agenda de quantidade padrão e uma agenda de receita padrão, a agenda de quantidade será calculada primeiro para determinar a receita total dos produtos e, em seguida, a agenda de receita será aplicada a esse valor.

Se você tiver um item de linha de cotação com um desconto, você não poderá editar o campo `Desconto` se o registro do produto correspondente tiver uma programação padrão.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de produtos, catálogos de preços e agendas

Pesquisando produtos

Você pode adicionar produtos a catálogos de preço, oportunidades, cotas e contratos de serviço.

1. Insira suas palavras-chave para retornar correspondências em campos de texto padrão ou personalizados.
2. Para limitar seus resultados de pesquisa, clique em **Mais filtros** e selecione os filtros que você deseja.

   Dica: É possível pesquisar por palavra-chave e/ou critérios de filtro. Quando você usa palavras-chave e critérios de filtro, o Salesforce localiza registros que correspondem às duas condições.
3. Clique em **Pesquisar**.
4. Clique nos links de índice alfabético para filtrar os resultados de pesquisa pela letra inicial.
5. Marque a caixa de seleção ao lado dos registros que você deseja. Se preferir, marque a caixa de seleção no cabeçalho de coluna para selecionar todos os itens exibidos atualmente. Você também pode usar a lista suspensa **Selecionado** para selecionar ou limpar todos os registros na página. Você pode selecionar no máximo 50 registros. Se mais de 50 registros aparecerem na página, você não poderá selecionar todos usando o cabeçalho de coluna ou a lista suspensa **Selecionado**.
6. Se sua pesquisa encontrar muitos registros, use a lista suspensa de número de registros para especificar o número máximo de registros a exibir em cada página.
7. Clique nos links **Anterior** e **Próximo** ou insira um número de página na caixa `Página` para exibir outra página de produtos. Suas seleções continuam quando você passa para uma página diferente. Essas ferramentas de navegação somente funcionam se seus resultados de pesquisa contiverem menos de 2.000 palavras.
8. Clique em **Selecionar**.

Nota: Para exibir produtos recém-adicionados, clique em **Atualizar** ( ). Isso garante que seus resultados de pesquisa sejam atuais.

EDIÇÕES

Produtos e catálogos de preços disponíveis em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Cotações, pedidos e agendas disponíveis no Salesforce Classic.

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir produtos:

- "Ler" em produtos

CONSULTE TAMBÉM:

Otimizando resultados de pesquisa para produtos

Entendendo campos de pesquisa de produtos

Otimizando resultados de pesquisa para produtos

Ao pesquisar produtos, use as seguintes diretrizes para otimizar seus resultados.

- Localize produtos facilmente. Você pode usar a pesquisa global, mas não a pesquisa na barra lateral nem a pesquisa avançada.
- Insira as palavras-chave no mesmo formato usado na pesquisa avançada ou pesquisa global. Por exemplo, insira uma palavra-chave para localizar registros que contenham a palavra-chave em campos de texto padrão ou personalizados. Digite mais de uma palavra-chave para localizar registros que contenham alguma ou todas as palavras-chave. Para localizar frases exatas, coloque as palavras-chave entre aspas.
- Use um caractere curinga de asterisco (*) como que você usaria para uma pesquisa avançada ou pesquisa global.
- Use filtros de campo, operadores e valores para melhorar seus resultados. Por exemplo, *Preço de lista maior que 1.000*.
- Ao filtrar os resultados, limite a pesquisa a registros que não contenham valores em branco ou nulo para um campo em particular, escolhendo o campo e o operador *não igual a* e deixando o terceiro campo em branco.
- Clique nos cabeçalhos da coluna para classificar os resultados em ordem crescente ou decrescente. A classificação se aplica a todos os resultados da pesquisa de determinado objeto, inclusive nas páginas subseqüentes. Você não pode clicar nos cabeçalhos da coluna para campos de lista de opções de seleção múltipla, pois não pode classificar esse tipo de campo.
- Trabalhe com seu administrador para selecionar as colunas que você deseja que apareçam em seus resultados de pesquisa.
- Para alterar a ordem das colunas exibidas, arraste-as para uma nova posição na tabela. Salesforce não salva essas alterações.
- Se você estiver procurando produtos para adicionar a um catálogo de preços e catálogo de preços padrão não estiver ativado, certifique-se de que as colunas Nome do catálogo de preços e (Catálogos de preços) Ativos não estejam sendo exibidas. Essas colunas procuram produtos incluídos no catálogo de preços padrão quando ele está ativado. Deste modo, se o catálogo de preços padrão estiver desativado, seus resultados da pesquisa estarão vazios. Como opção, você pode exibir essas colunas e ativar o catálogo de preços padrão para retornar uma lista de todos os produtos que correspondem aos critérios da sua pesquisa.

EDIÇÕES

Produtos e catálogos de preços disponíveis em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Cotações, pedidos e agendas disponíveis no Salesforce Classic.

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir produtos:
- "Ler" em produtos

CONSULTE TAMBÉM:

Pesquisando produtos

Entendendo campos de pesquisa de produtos

Entendendo campos de pesquisa de produtos

Quando você procura produtos, o Salesforce localiza registros correspondentes nos seguintes campos.

- `Nome do produto`
- `Código do produto`
- `Descrição do produto`
- Qualquer campo personalizado do tipo numeração automática, texto, área de texto, área de texto longo, email ou telefone
- Qualquer campo personalizado definido como um ID externo

CONSULTE TAMBÉM:

Pesquisando produtos

EDIÇÕES

Produtos e catálogos de preços disponíveis em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Cotações, pedidos e agendas disponíveis no Salesforce Classic.

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir produtos:
- "Ler" em produtos

Usando a lista relacionada de Modelos de direitos

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** com o Service Cloud

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir modelos de direitos em produtos:
- "Ler" em produtos

Para adicionar ou remover modelos de direitos para produtos:
- "Editar" em produtos

A lista relacionada de modelos de direitos exibe os modelos de direitos aplicáveis ao produto. Os modelos de direitos são termos predefinidos do suporte ao cliente que você pode adicionar rapidamente aos produtos. Por exemplo, você pode criar modelos de direitos para suporte via Web ou telefone, de modo que os usuários possam adicionar facilmente direitos a produtos oferecidos a clientes.

Os administradores determinam a disponibilidade e o conteúdo de uma lista relacionada do Modelo de direitos. As seguinte opções e informações são exibidas por padrão:

Adicionar um Modelo de direitos

Clique neste botão para adicionar o(s) modelo(s) de direitos para o produto.

Para pesquisar por modelos de direitos, insira um nome ou parte de um nome no campo de entrada do texto e clique em **Ir!**. Selecione as caixas próximas aos modelos que você deseja adicionar ao produto e clique em **Inserir selecionado**. Clique em **Concluído** para adicionar os modelos selecionados.

Ação

As ações que você pode executar no modelo de direitos. Por exemplo, clique em **Remover** para remover um modelo de direitos do produto.

Modelo de direitos
O nome do modelo. Clique para exibir os detalhes do modelo.

Criado por
O usuário que criou o modelo de direitos.

Criando seu funil com oportunidades

Oportunidades

Acompanhe e gerencie seus possíveis negócios com oportunidades do Salesforce.

Veja os detalhes principais dos negócios, incluindo quais contas com as quais você está trabalhando, quem são os integrantes e as quantidades de possíveis vendas. À medida que seu negócio progride para o estágio de proposta:

- Adicione produtos e anexe arquivos como contratos e planilhas.
- Registre as chamadas que você faz.
- Use o Notes para fazer anotações durante as reuniões com o cliente.
- Crie tarefas para atividades-chave e eventos de calendário para reuniões com clientes.
- Envie email ao contato da oportunidade ou outros tomadores-chave de decisões.

Durante a negociação, compartilhe estratégias de vendas com colegas ou peça a seu gerente uma orientação detalhada usando o Chatter. À medida que você passa de um estágio para outro, atualize o registro da oportunidade com o estágio atual. Você fechará negócios rapidamente.

CONSULTE TAMBÉM:

Adicionar produtos a oportunidades

Mover uma oportunidade para o próximo estágio

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **Todas** as edições para organizações ativadas antes da versão Summer '09

Disponível em: As edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** para organizações ativadas após a versão Summer '09

Oportunidades

Oportunidades são as vendas e negócios pendentes que você deseja rastrear. Ao adicionar oportunidades, você cria o seu "funil", que contribui para a previsão de vendas.

Para saber mais sobre tarefas específicas, consulte os tópicos a seguir.

CONSULTE TAMBÉM:

Considerações para excluir oportunidades

Agendar lembretes para atualizar oportunidades

Criando cotações

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **Todas** as edições para organizações ativadas antes da versão Summer '09

Disponível em: As edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** para organizações ativadas após a versão Summer '09

Oportunidades: Início

Para exibir a home page de Oportunidades, clique na guia Oportunidades. Nessa página, você pode:

- Mostrar uma lista filtrada de oportunidades usando uma lista predefinida a partir do modo de exibição ou criando um modo de exibição personalizado.
- Visualizar uma lista das oportunidades exibidas, criadas ou modificadas mais recentemente em Oportunidades recentes. Dependendo do número de oportunidades, alternar entre **Mostrar 25 itens** e **Mostrar 10 itens** para alterar o número de itens exibidos. Os campos exibidos são determinados pelo Layout de pesquisa de oportunidades definido pelo administrador e pelas configurações de segurança no nível do campo (disponíveis somente nas edições Enterprise, Unlimited, Performance e Developer).

Opção de Oportunidades recentes	Descrição
Recém-visualizado	As últimas 10 ou 25 oportunidades visualizadas, com a oportunidade visualizada mais recentemente listada primeiro. A lista deriva-se dos seus itens recentes e inclui registros que pertencem a você e a outros usuários.
Recém-criado	As últimas 10 ou 25 oportunidades criadas, com a oportunidade criada mais recentemente listada primeiro. A lista só inclui os seus registros.
Recém-modificado	As últimas 10 ou 25 oportunidades atualizadas, com a oportunidade atualizada mais recentemente listada primeiro. A lista só inclui os seus registros.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **Todas** as edições para organizações ativadas antes da versão Summer '09

Disponível em: As edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** para organizações ativadas após a versão Summer '09

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir a guia Oportunidades:
- "Ler" em oportunidades

Para exibir oportunidades:
- "Ler" em oportunidades

Para criar oportunidades
- "Criar" em oportunidades

- Clique no nome de uma oportunidade em Oportunidades recentes para abrir a página de detalhes da oportunidade.
- Crie uma nova oportunidade. Clique em **Nova** em Oportunidades recentes ou insira as informações no campo Criação rápida na barra lateral.
- Clique em um nome de relatório em Relatórios para acessar o relatório ou clique em, **Ir para relatórios** para acessar a guia Relatórios. Nos relatórios da oportunidade, você pode filtrar oportunidades pelas equipes de oportunidades das quais você é membro.
- Clique em **Executar relatório** em Resumo trimestral para exibir um resumo trimestral da oportunidade.
- Se as oportunidades forem compartilhadas com contatos externos via Salesforce para Salesforce, escolha uma exibição de lista de Oportunidades via conexões para exibir as oportunidades compartilhadas pelos seus parceiros comerciais.
- Use as ferramentas de oportunidade.
  - Adicione, remova ou reatribua um membro da equipe.
  - Aproveite os parceiros de metodologia de vendas do AppExchange do Salesforce para usar suas metodologias de vendas, seus processos de vendas e seus procedimentos de vendas com os dados do Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

Oportunidades

Mover uma oportunidade para o próximo estágio

Atualize seu negócio à medida que ele se aproxima do fechamento. Informações de estágio precisas são importantes para previsões, emissão de relatórios e atendimento de sua cota.

EDIÇÕES

Todas as edições

NESTA SEÇÃO:

Mover uma oportunidade para o próximo estágio no Salesforce Lightning Experience
Atualize o estágio de sua oportunidade diretamente de seu registro ou da exibição de Placa.

Mover uma oportunidade para o próximo estágio no Salesforce Salesforce Classic
Acompanhe o progresso da oportunidade à medida que você se aproxima de fechar um negócio.

Mover uma oportunidade para o próximo estágio no Salesforce Lightning Experience

Atualize o estágio de sua oportunidade diretamente de seu registro ou da exibição de Placa.

EDIÇÕES

Todas as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar oportunidades:
- "Criar" em Oportunidades

Para exibir oportunidades:
- "Exibir" em oportunidades

Nota: Essas etapas funcionam no Lightning Experience. Se você vir uma barra de navegação no lado esquerdo de sua tela, significa que você está no Lightning Experience. Se você vir uma linha de guias no topo da tela, significa que você está no Salesforce Classic.

- Em uma oportunidade aberta, selecione o novo estágio no caminho de vendas e clique em **Marcar como atual**.
- Em uma oportunidade aberta, clique em **Marcar estágio como concluído**.
- Na exibição de Placa, encontre a oportunidade cujo estágio você deseja atualizar e arraste esse cartão para a coluna do próximo estágio.

CONSULTE TAMBÉM:

Placa de oportunidade

Mover uma oportunidade para o próximo estágio no Salesforce Salesforce Classic

Acompanhe o progresso da oportunidade à medida que você se aproxima de fechar um negócio.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Todas as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar oportunidades:
- "Criar" em Oportunidades

Para exibir oportunidades:
- "Exibir" em oportunidades

Nota: Essas etapas funcionam no Salesforce Classic. Se houver uma linha de guias no topo de sua tela, significa que você está no Salesforce Classic. Se você vir uma barra de navegação à esquerda, significa que você está no Lightning Experience.

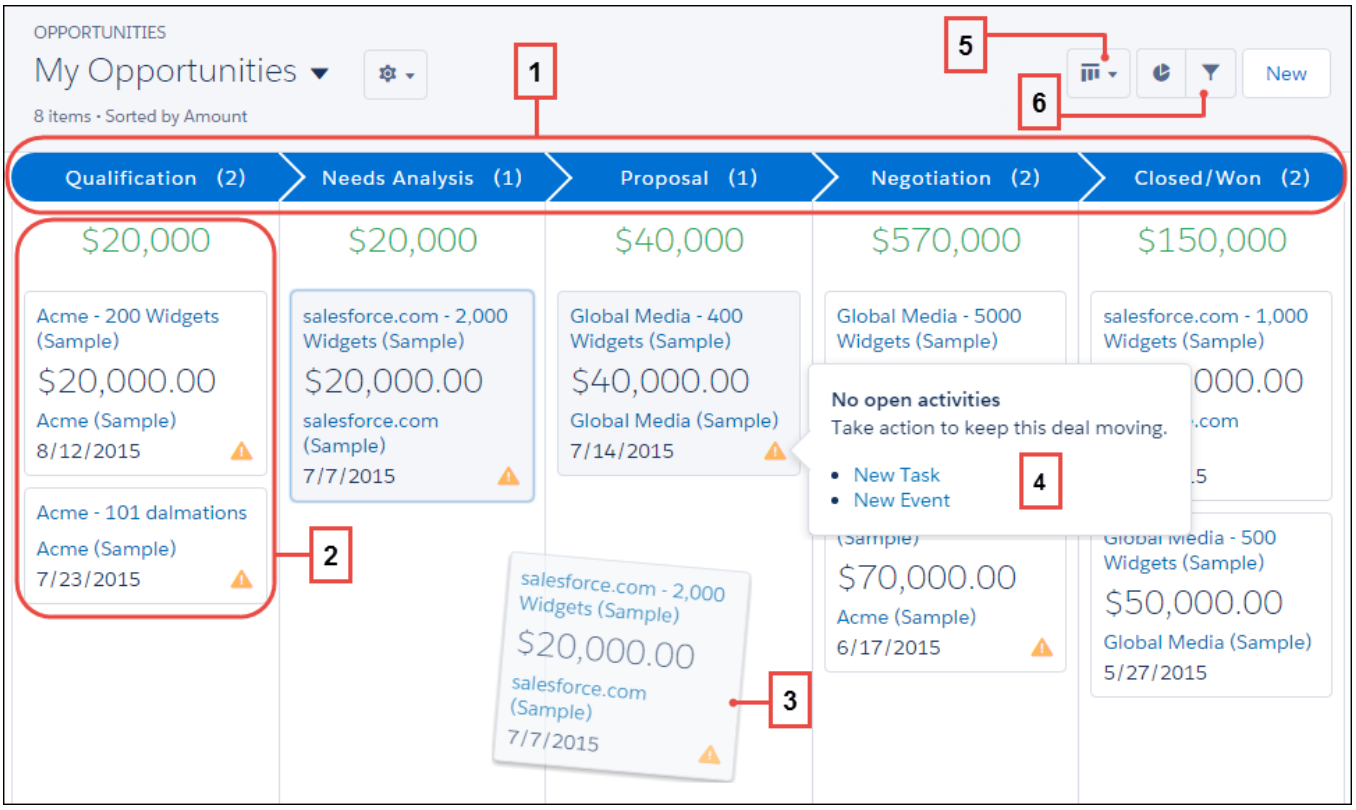
1. Edite o registro da oportunidade que deseja atualizar.
2. Selecione o novo estágio.
3. Salve o registro.

Placa de oportunidade

A Placa é um resumo visual de todas as oportunidades para um determinado caminho de vendas. Ao visualizar todas as oportunidades de uma vez, os gerentes de vendas podem monitorar de modo eficiente o pipeline, e os representantes de vendas podem manter os negócios em andamento.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**



A Placa exibe oportunidades de um determinado caminho de vendas (1). As oportunidades são classificadas por estágio e incluem a soma de todas as oportunidades para esse estágio (2). Mova facilmente uma oportunidade arrastando o cartão para o próximo estágio (3). Os alertas dizem a você o que precisa ser feito para manter um negócio em andamento; por exemplo, criar uma nova tarefa ou evento em uma oportunidade que não possui nenhuma atividade aberta (4). Você pode então criar uma nova atividade sem sair dessa exibição. Alterne facilmente entre a exibição de placa e a exibição de grade (5) e filtre rapidamente a exibição (6) para ver um conjunto específico de oportunidades.

Há poucas coisas para considerar ao usar a Placa. Para obter mais informações, consulte o guia do Lightning Experience.

Exibir listas de oportunidades

Filtre, crie, edite ou exclua uma exibição de lista de oportunidades, ou edite uma oportunidade diretamente na lista.

Para exibir uma lista filtrada de itens, selecione uma lista predefinida na lista suspensa `Exibir` ou clique em **Criar novo modo de exibição** para definir seus próprios modos de visualização personalizados. Para editar ou excluir qualquer exibição que você tenha criado, selecione-a na lista suspensa `Modo de exibição` e clique em **Editar**.

- Clique no nome de uma oportunidade para exibir os detalhes.
- Clique em **Editar** ou **Excluir** para editar ou excluir uma oportunidade.
- Se o Chatter estiver ativado, clique no ou no para seguir ou parar de seguir uma oportunidade no feed do Chatter.
- Para criar uma oportunidade, clique em **Nova oportunidade** na parte superior da lista ou selecione **Oportunidade** na lista suspensa Criar novo na barra lateral.
- Na exibição de lista personalizada, é possível filtrar as listas de oportunidades pelas equipes de oportunidades às quais você pertence. Ao criar ou editar uma exibição de lista personalizada para oportunidades, selecione o filtro `Minhas equipes de oportunidades`.

Classificando modos de exibição de listas

Clique no cabeçalho de qualquer coluna para classificar em ordem crescente ou decrescente utilizando as informações dessa coluna.

No início da lista, clique em uma letra para exibir o conteúdo da coluna classificada que começa com esse caractere.

O navegador alfabético não aparecerá se o modo de exibição de lista não suportar a classificação de colunas. Se o idioma ou a coluna classificada não suportar a classificação alfabética, o navegador será desativado. Por exemplo, você não pode clicar em letras para classificar campos de data.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **Todas** as edições para organizações ativadas antes da versão Summer '09

Disponível em: As edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** para organizações ativadas após a versão Summer '09

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir listas de oportunidades:
- "Ler" em oportunidades

Para criar oportunidades:
- "Criar" em oportunidades

Nota: Em organizações que usam as edições Enterprise, Unlimited, Performance e Developer, você pode conceder acesso adicional a suas oportunidades, além do permitido pelo modelo de compartilhamento. Em organizações com o Professional Edition, para permitir acesso adicional às suas oportunidades, você pode compartilhar a conta associada à oportunidade. Consulte Compartilhando contas.

Histórico de campos de oportunidade

A lista relacionada Histórico de campos de oportunidade controla as alterações feitas pelos usuários em uma oportunidade, permitindo que seja visto rapidamente quem fez as modificações e quando.

Sempre que um usuário modifica campos padrão ou personalizados com histórico definido para ser rastreado na oportunidade, uma nova entrada é adicionada à lista relacionada Histórico de campos de oportunidade. Todas as entradas incluem a data, o horário, a natureza da alteração e quem a fez. As modificações feitas nas listas relacionadas da oportunidade não são rastreadas no histórico de campos de oportunidade. Não é possível personalizar quais campos de oportunidade são rastreados na lista relacionada Histórico de Fases de Oportunidades; mas você poderá escolher quais campos de oportunidade são rastreados na lista relacionada Histórico de Campos de Oportunidade.

Nota:

- As alterações nos campos `Valor` e `Quantidade` em oportunidades são rastreadas mesmo quando o campo é atualizado em decorrência de uma alteração nos produtos ou nas agendas de uma oportunidade.
- Para obter informações sobre o rastreamento de alterações em status de oportunidade, consulteHistórico de fases.

CONSULTE TAMBÉM:

Oportunidades

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **Todas** as edições para organizações ativadas antes da versão Summer '09

Disponível em: As edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** para organizações ativadas após a versão Summer '09

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir oportunidades:
- "Ler" em oportunidades

Histórico da fase

A lista relacionada Histórico da fase da página de detalhes de uma oportunidade rastreia as alterações no status dessa oportunidade.

A lista relacionada Histórico da fase da página de detalhes de uma oportunidade rastreia as alterações no status dessa oportunidade. Sempre que você altera os campos `Valor`, `Probabilidade`, `Fase` ou `Data de fechamento` da oportunidade, uma nova entrada é adicionada à lista com o nome da pessoa que fez a alteração e a data.

Para obter informações sobre o rastreamento de alterações em qualquer campo padrão ou personalizado em uma oportunidade, consulte Histórico de campos de oportunidade.

CONSULTE TAMBÉM:

Oportunidades

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **Todas** as edições para organizações ativadas antes da versão Summer '09

Disponível em: As edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** para organizações ativadas após a versão Summer '09

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir o histórico da fase da oportunidade:
- "Ler" em oportunidades

Diretrizes para a criação de oportunidades no Salesforce Classic

Muitas das oportunidades de sua organização podem ser geradas ao converter leads qualificados, mas você também pode criar oportunidades manualmente no Salesforce Classic e Lightning Experience. Essas diretrizes se aplicam à criação de oportunidades no Salesforce Classic.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **Todas** as edições para organizações ativadas antes da versão Summer '09

Disponível em: As edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** para organizações ativadas após a versão Summer '09

Contatos e papéis do contato

Para associar uma oportunidade a uma conta ou contato, é necessário ter pelo menos o acesso de leitura à conta ou ao contato. Quando uma oportunidade é criada no registro de um contato, esse contato é listado automaticamente como o contato principal na lista relacionada Papéis do contato da oportunidade.

Divisões

Se sua organização usa divisões, a divisão de uma nova oportunidade é automaticamente definida como a divisão da conta relacionada.

Previsões

- Nas edições Professional, Enterprise, Unlimited, Performance e Developer, as oportunidades que você cria são concedidas automaticamente à categoria de previsão que corresponde ao estágio da oportunidade atribuída. O administrador correlaciona os estágios da oportunidade e categorias de previsão ao editar os valores da lista de seleção `Estágio`.
- Se a oportunidade for definida para ser fechada em um determinado mês, conforme estabelecido pela `data de fechamento`, ela será adicionada automaticamente à previsão desse mês específico, a menos que a categoria de previsão da oportunidade esteja configurada como *`Omitida`*.

Multimoedas

Se sua organização usar várias moedas, os valores da sua oportunidade serão mostrados inicialmente em sua moeda pessoal. Altere a lista de seleção `Moeda da oportunidade` para rastrear a receita de vendas em outra moeda.

Divisões de oportunidade

Quando as vendas em equipe e divisões que totalizam 100% estiverem ativadas, você será adicionado automaticamente à equipe da oportunidade e lhe será atribuído inicialmente 100% da divisão.

Gerenciamento de territórios

Se sua organização usar gerenciamento de territórios, as oportunidades criadas serão atribuídas automaticamente a um território quando ambas as condições a seguir forem atendidas.

- Você pertence ou possui privilégios de edição no mesmo território da conta na oportunidade.
- Você não tem territórios em comum com essa conta. (Observe que, se você tem a permissão “Gerenciar territórios”, tem acesso a todos os territórios, inclusive aos territórios pai da conta. Nesse caso, você *tem* outros territórios em comum com a conta, a menos que a conta seja atribuída apenas a um único território de nível superior. Nenhum território é atribuído à oportunidade.)
-

Considerações para excluir oportunidades

Antes de excluir oportunidades do Salesforce, certifique-se de estar familiarizado com essas considerações.

- Você poderá excluir uma oportunidade se for um administrador, o proprietário da oportunidade ou um usuário acima do proprietário da oportunidade na hierarquia de papéis da organização e tiver a permissão "Excluir" em oportunidades.
- Quando você exclui uma oportunidade, todas as notas, anexos, cotações, itens da linha de cotação, PDFs de cotação, eventos e tarefas, relacionamentos do parceiro, pontos fortes/fracos do concorrente, papéis do contato e histórico da fase relacionados são excluídos.
- Se você restaurar a oportunidade, quaisquer itens relacionados também serão restaurados.
- Os contatos e contas associados não são excluídos com a oportunidade.
- A oportunidade excluída é movida para a Lixeira.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **Todas** as edições para organizações ativadas antes da versão Summer '09

Disponível em: As edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** para organizações ativadas após a versão Summer '09

Previsões de oportunidades

A lista relacionada Previsões de oportunidades estará disponível na página de detalhes da oportunidade se a sua organização utilizar previsões personalizáveis. Essa lista traz as substituições de previsão para a oportunidade selecionada. Substituição de previsão é um valor que representa com maior precisão as vendas esperadas.

1. Na lista relacionada Previsões de oportunidades, exiba um instantâneo das substituições efetuadas nessa oportunidade.
2. Clique em **Editar** para alterar as substituições. Consulte Substituindo previsões personalizáveis para obter instruções sobre como substituir valores de previsões de oportunidades.
3. Se sua organização usa gerenciamento de territórios, o território ao qual a oportunidade está atribuída é exibido na lista suspensa `Território`.

   Se você é um gerente de previsão de vários territórios, a lista suspensa mostrará os territórios nos quais é possível substituir a oportunidade. Escolha um valor e clique em **Editar** para substituir a oportunidade do território desejado.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral do gerenciamento de territórios

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as previsões de outros usuários:
- "Exibir todas as previsões"

Para substituir uma previsão:
- "Substituir previsões"

Alterando o território de uma oportunidade

Se você tiver acesso de edição a uma oportunidade, poderá alterar o território associado à oportunidade:

1. Na página de detalhes da oportunidade, clique em **Alterar** ao lado do campo `Território`.
2. Escolha um território na lista suspensa `Território da oportunidade`.

   A lista suspensa mostra:

   - Territórios nos quais o proprietário da oportunidade e a conta na oportunidade são atribuídos ao território.
   - Os territórios aos quais você tem acesso administrativo que também são associados à conta na oportunidade.
   - Os territórios aos quais você tem acesso administrativo e que estão acima da conta na oportunidade na hierarquia de territórios.
3. Clique em **Salvar** para concluir e retornar à página de detalhes da oportunidade.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral do gerenciamento de territórios

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Permissões necessárias ao usuário

Para alterar o território de uma oportunidade:

- "Editar" em oportunidades

Clonando oportunidades

O botão **Clonar** em uma oportunidade cria rapidamente uma nova oportunidade com as mesmas informações da oportunidade existente, por exemplo, quando você precisa adicionar várias oportunidades para a mesma conta.

Se a oportunidade possuir uma equipe de oportunidades associada, a equipe não será copiada para a oportunidade clonada. Você pode adicionar uma equipe de oportunidades em uma oportunidade clonada, se necessário.

A clonagem de uma oportunidade varia se produtos estiverem envolvidos:

- Se a oportunidade não tiver produtos associados, clique em **Clonar** na oportunidade para cloná-la.
- Se a oportunidade tiver produtos associados e sua organização exigir produtos em oportunidades, clique em **Clonar** para clonar a oportunidade e os produtos associados.
- Se a oportunidade tiver produtos associados e sua organização não exigir produtos em oportunidades, selecione **Clonar com produtos** no botão suspenso **Clonar** para clonar a oportunidade e os produtos associados. Se preferir, selecione **Clonar sem produtos** para clonar a oportunidade sem incluir os produtos associados.

Insira ou altere quaisquer informações referentes à nova oportunidade e clique em **Salvar**.

Nota: Se você tiver acesso somente leitura a um campo, o valor desse campo não será carregado para o registro clonado.

CONSULTE TAMBÉM:

Campos da oportunidade

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **Todas** as edições para organizações ativadas antes da versão Summer '09

Disponível em: As edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** para organizações ativadas após a versão Summer '09

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir oportunidades:

- "Ler" em oportunidades

Para clonar oportunidades:

- "Criar" em oportunidades

Considerações para compartilhar oportunidades

Deixe que outras pessoas forneçam atualizações importantes para suas oportunidades e dê visibilidade para seu pipeline.

Antes de compartilhar suas oportunidades, tenha em mente o seguinte:

- Seu administrador determina o modelo de compartilhamento da organização, incluindo os níveis de acesso da oportunidade padrão para territórios.
- Embora você possa aumentar o acesso a suas oportunidades, não é possível restringi-lo abaixo dos níveis de acesso padrão da organização.
- Para compartilhar uma oportunidade com outro usuário, ele deverá ter a permissão "Ler" nas oportunidades.
- A página de detalhes de compartilhamento lista os usuários, grupos, papéis e territórios que têm acesso de compartilhamento à oportunidade.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Campos da oportunidade

Os campos para oportunidades contêm uma ampla variedade de informações para ajudá-lo a controlar suas vendas pendentes e potenciais.

Oportunidades incluem esses campos, listados em ordem alfabética. Dependendo do layout da sua página e das configurações de segurança em nível de campo, alguns campos talvez não estejam visíveis ou sejam editáveis.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Os campos disponíveis variam de acordo com a sua edição do Salesforce.

Campo	Descrição
`Nome da conta`	Nome da conta à que a oportunidade está vinculada. Você pode inserir o nome da conta ou selecionar a conta usando o ícone de pesquisa. Se você alterar a conta de uma oportunidade que tem parceiros, todos os parceiros serão excluídos da lista relacionada Parceiros.
`Valor`	Valor de venda total estimado. No caso de organizações que usam várias moedas, o valor será mostrado na sua moeda pessoal por padrão. Altere a lista de seleção `Moeda da oportunidade` para rastrear o valor em outra moeda. Para oportunidades com produtos, o valor é a soma dos produtos relacionados. Não é possível editar o valor diretamente, a menos que a oportunidade não tenha produtos. Para alterar o valor de uma oportunidade que contém produtos, edite o preço de vendas ou a quantidade dos produtos relacionados. Se você alterar o catálogo de preços de uma oportunidade que tem produtos, todos os

Campo	Descrição
	produtos serão excluídos da lista relacionada Produtos, mas o valor do campo `Valor` permanecerá.
`Data de fechamento`	Data em que você planeja fechar a oportunidade. Você pode inserir uma data ou selecioná-la no calendário exibido quando você coloca o cursor no campo. Oportunidades com uma `Data de fechamento` em um determinado mês serão calculadas na previsão desse mês, a menos que você as atribua à categoria Omitida durante a edição da previsão. Quando você define o `Estágio` de uma oportunidade aberta com o tipo "Fechado/ganho", a `Data de fechamento` é definida para a data atual no Tempo Universal Coordenado (UTC). Em determinados horários do dia, o UTC será diferente de seu fuso horário em um dia.
`Contrato`	Contato ao qual a oportunidade está vinculada.
`Criado por`	Usuário que criou a oportunidade, incluindo data e hora da criação. (Somente leitura)
`Links personalizados`	Lista dos links personalizados de oportunidades conforme configurado pelo administrador.
`Descrição`	Descrição da oportunidade. São permitidos até 32 KB de dados. Somente os primeiros 255 caracteres são exibidos em relatórios.
`Receita esperada`	Receita calculada com base nos campos `Valor` e `Lucratividade`.
`Categoria da previsão`	Nome da categoria de previsão que é exibido em relatórios, páginas de detalhes e edição de oportunidade, pesquisas de oportunidade e modos de exibição da lista de oportunidades. A definição de uma oportunidade é vinculada ao seu `Estágio`. Para obter mais informações sobre categorias de previsão, consulte Trabalhando com categorias de previsão na página 460.
`Modificado pela última vez por`	Usuário que alterou os campos de oportunidade pela última vez, incluindo data e hora da modificação. Esse campo não controla as alterações feitas a qualquer um dos itens das listas relacionadas na oportunidade. (Somente leitura)
`Origem do lead`	Origem da oportunidade, por exemplo, Anúncio, Parceiro ou Web. Você seleciona uma entrada em uma lista de opções com os valores disponíveis, que é definida pelo administrador. Cada valor da lista de opções pode ter até 40 caracteres.
`Próxima etapa`	Descrição da próxima tarefa na oportunidade de fechamento. São permitidos até 255 caracteres nesse campo.

Campo	Descrição
`Moeda da oportunidade`	A moeda padrão de todos os campos com quantia monetária na oportunidade. As quantias são exibidas na moeda da oportunidade e também são convertidas para a moeda pessoal do usuário. Disponível somente para organizações que usam várias moedas. Para oportunidades com produtos, a moeda é vinculada à moeda do catálogo de preços associado. Não é possível editar este campo diretamente, a menos que você exclua os produtos.
`Divisão da oportunidade`	Divisão à qual a oportunidade pertence. Esse valor é herdado automaticamente da conta relacionada. Disponível somente em organizações que usam divisões para segmentar os dados.
`Nome da oportunidade`	Nome da oportunidade, por exemplo , Acme.com - pedido de equipamento de escritório. São permitidos até 120 caracteres nesse campo.
`Proprietário da oportunidade`	Proprietário designado da oportunidade. Não disponível na Personal Edition.
`Tipo de registro da oportunidade`	Nome do campo que determina quais valores da lista de seleção estão disponíveis para o registro. O tipo de registro poderá ser associado a um processo de vendas. Disponível nas edições Enterprise, Unlimited, Performance e Developer.
`Conta de parceiros`	Campo somente leitura que indica que a oportunidade pertence a um usuário parceiro.
`Origem principal da campanha`	Nome da campanha responsável por gerar a oportunidade. Para oportunidades criadas durante a conversão de lead, esse campo é preenchido automaticamente com o nome da campanha do lead. Se o lead tiver várias campanhas associadas, a campanha que tiver o status de membro com data de atualização mais recente será inserida na oportunidade. Para oportunidades com várias campanhas de influência, clique em **Editar** ao lado da campanha principal na lista relacionada Influência da campanha na página de detalhes da oportunidade e marque a caixa de seleção `Origem principal da campanha`. A campanha será exibida no campo `Origem principal da campanha` na oportunidade.
`Particular`	Indica que a oportunidade é privada. Somente o proprietário do registro, os usuários superiores na hierarquia e os administradores podem ver, editar e gerar relatório dessas oportunidades. Não disponível nas Group ou Personal Editions. Oportunidades privadas não acionam Alertas de grande negócio ou regras do fluxo de trabalho. As oportunidades privadas só contam para as suas previsões se as Previsões personalizáveis ou as colaborativas

Campo	Descrição
	estiverem ativadas. Usuários com a permissão "Exibir todas as previsões" podem ver oportunidades privadas na guia Previsões. Nota: Ao marcar oportunidades como *Privado*, todas as equipes de oportunidade, as divisões de oportunidade e o compartilhamento são removidos. (O proprietário de uma oportunidade privada recebe 100% dos tipos de divisão que totalizam esse valor.)
Probabilidade	A probabilidade do fechamento da oportunidade, expressa em porcentagem. O valor de Probabilidade sempre é atualizado por uma alteração no valor de Estágio, mesmo que a Probabilidade seja marcada como somente leitura em seu layout de página. Usuários com acesso para editar este campo não podem substituir o valor.
Quantidade	Total de todos os valores do campo Quantidade para todos os produtos na lista relacionada Produtos se a oportunidade tiver produtos. Campo de uso geral se a oportunidade não tiver produtos.
Fase	Estágio atual da oportunidade com base nas seleções feitas de uma lista predefinida, por exemplo, Prospecto ou Proposta. Você seleciona uma entrada em uma lista de opções com até 100 valores disponíveis, que é definida pelo administrador. Cada valor da lista de opções pode ter até 40 caracteres. O administrador correlaciona os valores desta lista de opções com os valores da Categoria de previsão que determinam como a oportunidade contribui para sua previsão. Quando você define o Estágio de uma oportunidade aberta com o tipo "Fechado/ganho", a Data de fechamento é definida para a data atual no Tempo Universal Coordenado (UTC). Em determinados horários do dia, o UTC será diferente de seu fuso horário em um dia.
Cotação sincronizada	Cotação que está sincronizada com a oportunidade. Apenas uma cotação pode ser sincronizada com a oportunidade por vez.
Território	Território ao qual a oportunidade está associada. Só está disponível se sua organização tiver gerenciamento de território. Consulte Alterando o território de uma oportunidade.
Tipo	Tipo de oportunidade, por exemplo, Negócio existente ou ovo. Você seleciona uma entrada em uma lista de opções com os valores disponíveis, que é definida pelo administrador. Cada valor da lista de opções pode ter até 40 caracteres.

Campos de produto da oportunidade

Campo	Descrição
Ativo	Indica se a entrada do catálogo de preços (produto e preço da lista) está ativa e pode ser adicionada a uma oportunidade ou cotação.
Criado por	Nome do usuário que criou o produto.
Data	Data de fechamento de um produto de oportunidade específico.
Desconto	Desconto para o produto, como uma porcentagem.
Modificado pela última vez por	Usuário que alterou pela última vez os campos de produto da oportunidade. (Somente leitura)
Descrição da linha	Texto para diferenciar este produto da oportunidade de outro.
Preço de lista	O preço do produto no catálogo de preços, incluindo a moeda.
Oportunidade	Nome da oportunidade para este produto de oportunidade.
Produto	Item relacionado na lista relacionada Produtos em uma oportunidade.
Produto	O título do produto.
Quantidade	O número de unidades referentes ao produto da oportunidade.
Preço de venda	Preço para os produtos no produto de oportunidade.
Subtotal	Diferença entre os preços padrão e descontado. Valores da moeda convertida quando a moeda da oportunidade for diferente da moeda do usuário.
Preço total	Soma de todos os valores do produto para este produto de oportunidade.

Encontrando oportunidades semelhantes

Você pode criar marcadores para oportunidades Fechadas/Ganhas que são semelhantes ao acordo atual, para poder acessar rapidamente informações úteis, como observações anteriores, contatos ou vendedores. Os registros marcados são salvos na lista de Oportunidades semelhantes relacionada.

Quando você pesquisa oportunidades semelhantes, o Salesforce procura registros no estágio Fechado/Ganho que compartilham um ou mais campos ou listas relacionadas com a oportunidade atual. Os critérios de pesquisa da sua organização são pré-determinados pelo administrador. A pesquisa encontra no máximo 10.000 oportunidades com datas de fechamento em um período de três meses e exibe até 300 registros que atendem melhor aos critérios da pesquisa. Os resultados são classificados pelo número de campos correspondentes.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para encontrar e marcar oportunidades semelhantes:
- "Ler" em oportunidades

1. Na página de detalhes da oportunidade, clique em **Encontrar** na lista de Oportunidades semelhantes relacionada.
   Você verá uma lista de oportunidades semelhantes que foram fechadas nos últimos três meses.
2. Filtre os resultados da pesquisa para ver registros diferentes.
   - Selecione um intervalo diferente na lista suspensa **Data de fechamento em até** para exibir os registros que foram fechados em um período diferentes de três meses.
   - Selecione um ou mais campos na barra lateral Critérios atendidos para filtrar os resultados. Por exemplo, selecione o nome da conta para somente ver oportunidades associadas a essa conta ou selecione a cidade e país para ver somente oportunidades da região especificada. Desmarque os critérios atendidos para voltar aos resultados da pesquisa originais.
3. Procure oportunidades semelhantes que serão úteis para você.
   - Passe o mouse sobre o nome de uma oportunidade para ver como o registro é semelhante ao seu acordo atual. Os atributos correspondentes são realçados na barra lateral Critérios de correspondência.
   - Clique no nome de uma oportunidade para ver mais informações sobre o registro. Você só pode ver esses detalhes se tiver acesso à oportunidade.
4. Marque as caixas de seleção ao lado das oportunidades que você gostaria de adicionar à lista de Oportunidades semelhantes relacionada e clique em **Marcar**. Para selecionar todas as oportunidades da página, marque a caixa de seleção na linha do cabeçalho.

Agendar lembretes para atualizar oportunidades

Se os lembretes de atualização de oportunidades estiverem habilitados para sua organização, todos os usuários que possuírem subordinados diretos poderão agendá-los.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

1. Em suas configurações pessoais, insira *`Lembrete`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Meu lembrete de atualização**.
2. Marque a opção `Ativo` para que os lembretes sejam iniciados depois que você salvar as configurações.
3. Insira o nome e o endereço do remetente dos lembretes.
4. Escolha uma opção de destinatários.
5. Insira outros destinatários no campo `CC`. Separe outros endereços de email com vírgulas, pontos-e-vírgulas, espaços ou novas linhas.
6. Insira um assunto e uma mensagem a serem incluídos nos lembretes enviados por email.
7. Programa a freqüência.

8. Selecione `Incluir oportunidades vencidas` para incluir todas as oportunidades abertas com data de fechamento dentro de 90 dias antes da `Data de fechamento` especificada. Por exemplo, suponha que sua organização use um ano fiscal normal e o trimestre atual começou em 1/4/2012. Você pode configurar os lembretes de atualização para as oportunidades com fechamento no trimestre atual e, em seguida, selecionar `Incluir oportunidades vencidas`. Quando o lembrete de atualização for enviado em 15/6, ele incluirá todas as oportunidades de 1/4 a 15/6. Também incluirá oportunidades abertas com data de fechamento entre 2/1 e 1/4 (há 91 dias no 1.° trimestre).
9. Escolha uma `Data de fechamento` para incluir oportunidades com datas nesse período.
10. Selecione os campos a serem incluídos nos lembretes enviados por email.

Campo	Descrição
`Data do último login`	A data do login mais recente do proprietário da oportunidade
`N° de oportunidades abertas`	O total de oportunidades contidas no relatório
`N° não atualizado nos últimos 30 dias`	O total de oportunidades que não foram atualizadas nos últimos 30 dias
`Total de oportunidades abertas`	O total dos valores de todas as oportunidades contidas no relatório
`Valor total fechado`	O valor total fechado de todas as oportunidades contidas no relatório. Se sua organização usa várias moedas, esta quantidade é convertida para a moeda do usuário. Se sua organização usa gerenciamento avançado de moedas, a conversão é feita usando taxas de câmbio datadas.
`Data da última atualização`	A data mais recente em que o proprietário da oportunidade enviou uma previsão. Se sua organização usa várias moedas, esta quantidade é convertida para a moeda do usuário. Se sua organização usa gerenciamento avançado de moedas, a conversão é feita usando taxas de câmbio datadas.

11. Clique em **Salvar**.

Se não houver registros em um lembrete de atualização de oportunidade, o Salesforce não enviará nenhum email. Se nenhum email for enviado para três lembretes consecutivos de atualização de oportunidades, o lembrete agendado será desativado.

Associando-se para oportunidades de vendas

Equipes de oportunidades

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Evite registros de oportunidade duplicados criados por cada membro de uma equipe de vendas. Em vez disso, crie uma Equipe de oportunidades para que todos os membros de uma equipe possam acessar o mesmo registro. A ativação de Divisões de oportunidade também permite usar esse recurso para dividir o crédito entre os membros da equipe.

Uma equipe de oportunidades é um grupo de usuários do Salesforce que trabalham juntos em oportunidades de vendas. Em geral, essa equipe de oportunidades é formada por um gerente de conta, um representante de vendas e um consultor de pré-venda.

Configure uma equipe de oportunidades para qualquer oportunidade pertencente a você ou a um membro da equipe abaixo de você na hierarquia de papéis. Adicione membros à equipe e selecione os papéis que cada um terá na oportunidade (por exemplo, "Patrocinador executivo"). O mais importante é especificar o nível de acesso de cada membro da equipe à oportunidade: acesso de leitura/gravação ou acesso somente leitura. Para adicionar, editar ou excluir membros da equipe de oportunidades é necessário ter acesso de leitura/gravação na oportunidade associada. Não é possível usar equipes de oportunidades para oportunidades privadas e também adicionar usuários do portal de alto volume a equipes.

É possível definir uma equipe de oportunidades padrão. Inclua os usuários com os quais você normalmente trabalha em suas oportunidades. Como opção, a sua equipe de oportunidades padrão pode ser adicionada automaticamente a todas as suas oportunidades.

As alterações da equipe de oportunidades de uma oportunidade individual não afetam a equipe de oportunidades padrão ou as equipes de oportunidades de outras oportunidades.

Na exibição de lista personalizada, é possível filtrar as listas de oportunidades pelas equipes de oportunidades às quais você pertence. Ao criar ou editar uma exibição de lista personalizada para oportunidades, selecione o filtro `Minhas equipes de oportunidades`. Nos relatórios da oportunidade, você pode filtrar oportunidades pelas equipes de oportunidades das quais você é membro.

CONSULTE TAMBÉM:

- Adicionar membros a uma equipe de oportunidades
- Configurando sua equipe de oportunidades padrão

Exibição de lista das equipes de oportunidades

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

A exibição de lista das equipes de oportunidades mostra informações sobre os membros da equipe de oportunidades.

Na exibição de lista você pode:

- Clicar nos links de índice alfabético para filtrar os resultados de pesquisa pela letra inicial.
- Editar um membro da equipe.
- Excluir um membro da equipe.
- Clicar no nome do membro da equipe para exibir seus detalhes ou clonar um membro da equipe.

CONSULTE TAMBÉM:

- Equipes de oportunidades

Adicionar membros a uma equipe de oportunidades

Você pode adicionar membros da equipe a uma oportunidade da qual você é proprietário, dando a eles acesso às informações de que precisam para ajudá-lo a fechar a venda.

1. Abra a oportunidade, navegue até a lista relacionada Equipe de oportunidades e clique em **Adicionar**.
2. Insira o nome do membro na coluna `Usuário`. Se o portal do parceiro estiver ativado, escolhe se o membro é um usuário ou um usuário parceiro e insira o nome do membro.

   Quando você adiciona um membro da equipe de oportunidade, concede-se automaticamente a ele acesso de leitura à conta associada.
3. Selecione o papel do membro da equipe de oportunidades.
4. Selecione o nível de acesso de oportunidade do membro. O nível de acesso não pode ser inferior ao acesso de compartilhamento de oportunidade padrão da sua organização.
5. Especifique os valores dos campos personalizados criados pelo administrador para as equipes de oportunidades.
6. Clique em **Salvar**.

Dica: Execute o relatório Oportunidades com equipes de oportunidades para listar os membros da equipe de oportunidades das oportunidades pertencentes a você ou aos usuários abaixo de você na hierarquia de funções. O relatório também mostra informações sobre as suas oportunidades e as equipes de oportunidades às quais você pertence, incluindo quaisquer divisões de oportunidade.

CONSULTE TAMBÉM:

Incluir membros na sua equipe de oportunidades padrão

Campos da equipe de oportunidades

Criar divisões de oportunidade

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para adicionar membros de equipe em uma oportunidade:

- "Ler" em usuários

  E

  "Ler" em oportunidades

  E

  Proprietário de registro da oportunidade ou proprietário acima na hierarquia de papéis da sua organização

Para exibir uma oportunidade da qual você é um membro da equipe:

- "Ler" na oportunidade

Editando membros de uma equipe de oportunidades

1. Abra a oportunidade e navegue até a lista relacionada Equipe de oportunidades. Ou abra qualquer outra página à qual seu administrador adicionou essa lista.
2. Para atualizar o acesso ou as informações do papel de um membro da equipe, clique em **Editar** ao lado do nome do membro. (Caso haja mais que cinco membros, clique em **Ir para a lista** para listar a equipe completa.)

   Nota: Os usuários inativos com porcentagens de divisão atribuídas aparecem na equipe de oportunidades, mas é possível editar apenas os campos relacionados à divisão desses usuários. Todos os outros campos são somente leitura.
3. Selecione um papel ou um nível de acesso diferente. O nível de acesso não pode ser inferior ao acesso de compartilhamento de oportunidade padrão da sua organização.
4. Edite os valores dos campos personalizados criados pelo administrador para as equipes de oportunidades.

   Importante: Consulte Trabalhando com campos personalizados para equipes de oportunidades na página 360.
5. Clique em **Salvar**.
6. Para exibir as configurações das oportunidades compartilhadas em toda a organização, clique em **Exibir acesso**. Essas configurações podem permitir um acesso maior do que o especificado para um membro da equipe de oportunidades. Por exemplo, se a configuração de compartilhamento da organização para as oportunidades for Leitura/Gravação, ela substituirá uma configuração Somente leitura de um membro individual da equipe de oportunidades.

Dica: Execute o relatório Oportunidades com equipes de oportunidades para listar os membros da equipe de oportunidades das oportunidades pertencentes a você ou aos usuários abaixo de você na hierarquia de funções. O relatório também mostra informações sobre as suas oportunidades e as equipes de oportunidades às quais você pertence, incluindo quaisquer divisões de oportunidade.

CONSULTE TAMBÉM:

Campos da equipe de oportunidades

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar membros da equipe:

- "Editar" em oportunidades

  E

  Proprietário de registro da oportunidade ou proprietário acima na hierarquia de papéis da sua organização

Para exibir uma oportunidade da qual você é um membro da equipe:

- "Ler" na oportunidade

Excluindo membros de uma equipe de oportunidades

1. Exiba a oportunidade e navegue até a lista relacionada Equipe de oportunidades. Ou abra qualquer outra página à qual seu administrador adicionou essa lista.
2. Exclua os membros que não estão mais na equipe. (Caso haja mais que cinco membros, clique em **Ir para a lista** para listar a equipe completa.)

Se Divisões de oportunidade estiver ativado, tenha em mente essas diretrizes.

- Se o membro da equipe que você deseja excluir é atribuído a uma porcentagem de divisão maior do que zero, será preciso redesignar a divisão antes de excluir o membro da equipe.
- Não é possível excluir o proprietário da oportunidade da equipe de oportunidades. Se deseja remover esse membro dos cálculos de divisão, atribua-lhe uma porcentagem de divisão igual à zero ou transfira a propriedade da oportunidade.

CONSULTE TAMBÉM:

Excluir membros da sua equipe de oportunidades padrão

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para remover membros da equipe:

- "Ler" em usuários

  E

  "Editar" em oportunidades

Para exibir uma oportunidade da qual você é um membro da equipe:

- "Ler" na oportunidade

Trabalhando com campos personalizados para equipes de oportunidades

Você poderá visualizar os campos personalizados das suas equipes de oportunidades se o seu administrador defini-los e adicioná-los aos layouts de página relevantes.

Se o administrador tiver definido campos personalizados sem incluí-los na página Incluir membros da equipe de oportunidades, não será possível vê-los ao incluir um novo membro de equipe. No entanto, você pode visualizá-los ao editar um membro existente da equipe de oportunidades clicando em **Editar** ao lado do nome do membro na lista relacionada Equipe de oportunidades.

É importante lembrar que ao editar os detalhes de um membro, os detalhes originais do membro são substituídos. Digamos que você adicione um membro à equipe e em seguida edite os detalhes do membro para especificar valores para todos os campos personalizados associados. Posteriormente, você esquece que o membro foi adicionado à equipe e adiciona o membro novamente. Como os campos personalizados não são exibidos na página Adicionar membros da equipe de oportunidades, quando você adiciona o membro pela segunda vez, não é possível especificar os valores desses campos. Nesse caso, os valores originais especificados para os campos personalizados são substituídos por um valor em branco.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

CONSULTE TAMBÉM:

Adicionar membros a uma equipe de oportunidades

Editando membros de uma equipe de oportunidades

Configurando sua equipe de oportunidades padrão

Uma equipe de oportunidades é um grupo de usuários que normalmente trabalham juntos em oportunidades. Por exemplo, a equipe de oportunidades pode incluir o gerente de conta, o engenheiro de vendas e o representante de vendas. A equipe de oportunidades padrão deve ser composta pelos usuários com os quais você normalmente trabalha nas oportunidades que lhe pertencem. É possível determinar para cada usuário não só o papel que ele exercerá na equipe, como também o acesso específico que ele deverá ter às suas oportunidades.

- Incluir membros na sua equipe de oportunidades padrão
- Editar os membros da sua equipe de oportunidades padrão
- Excluir membros da sua equipe de oportunidades padrão

CONSULTE TAMBÉM:

Equipes de oportunidades

Adicionando a equipe de oportunidades padrão

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para definir uma equipe de oportunidades padrão:
- "Ler" em oportunidades

Incluir membros na sua equipe de oportunidades padrão

Essa equipe de oportunidades padrão deve ser formada pelos usuários com os quais você normalmente trabalha em suas oportunidades.

1. Em suas configurações pessoais, insira *`Detalhes avançados do usuário`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Detalhes avançados do usuário**. Nenhum resultado? Insira *`Informações pessoais`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Informações pessoais**.
2. Na lista relacionada Equipe de oportunidades padrão, clique em **Adicionar**.
3. Selecione os usuários que serão adicionados como membros da equipe de oportunidades padrão.
4. Selecione o acesso que cada membro da equipe de oportunidade possui nas oportunidades.
5. Selecione um papel para cada membro da equipe de oportunidades, por exemplo, *`Gerente de conta`*.
6. Para incluir sua equipe de oportunidades padrão em todas as oportunidades que criar e em todas as oportunidades abertas transferidas para você, selecione `Adicionar automaticamente minha equipe de oportunidades padrão...`. A equipe de oportunidades das oportunidades fechadas que são transferidas para você não é afetada por essa opção.
7. Para aplicar as alterações de equipe de oportunidades padrão a todas as oportunidades abertas existentes, selecione `Atualizar as equipes de oportunidade abertas...`. As oportunidades fechadas não serão afetadas.
8. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Campos da equipe de oportunidades

Adicionando a equipe de oportunidades padrão

Adicionar membros a uma equipe de oportunidades

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para adicionar membros de equipe à sua equipe de oportunidade padrão:
- "Ler" em usuários

Para definir uma equipe de oportunidades padrão:
- "Ler" em oportunidades

Editar os membros da sua equipe de oportunidades padrão

1. Em suas configurações pessoais, insira *Detalhes avançados do usuário* na caixa Busca rápida e selecione **Detalhes avançados do usuário**. Nenhum resultado? Insira *Informações pessoais* na caixa Busca rápida e selecione **Informações pessoais**.
2. Clique em **Editar** ao lado do nome do usuário na lista relacionada Equipe de oportunidades padrão.
3. Altere o nível de acesso ou o papel de um membro da equipe. O nível de acesso não pode ser inferior ao acesso de compartilhamento de oportunidade padrão da sua organização.
   - Para incluir sua equipe de oportunidades padrão em todas as oportunidades que criar e em todas as oportunidades abertas transferidas para você, selecione Adicionar automaticamente minha equipe de oportunidades padrão.... A equipe de oportunidades das oportunidades fechadas que são transferidas para você não é afetada por essa opção.
   - Para aplicar as alterações de equipe de oportunidades padrão a todas as oportunidades abertas existentes, selecione Atualizar as equipes de oportunidade abertas.... As oportunidades fechadas não serão afetadas.
4. Clique em **Salvar**.
5. Para alterar um membro da equipe de oportunidades de uma oportunidade específica, acesse a lista relacionada Equipe de oportunidades da oportunidade.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para definir uma equipe de oportunidades padrão:
- "Ler" em oportunidades

CONSULTE TAMBÉM:

Campos da equipe de oportunidades

Excluir membros da sua equipe de oportunidades padrão

1. Em suas configurações pessoais, insira *Detalhes avançados do usuário* na caixa Busca rápida e selecione **Detalhes avançados do usuário**. Nenhum resultado? Insira *Informações pessoais* na caixa Busca rápida e selecione **Informações pessoais**.
2. Clique em **Excluir** ao lado do nome do usuário na lista relacionada Equipe de oportunidades padrão.
3. Para remover a afiliação de equipe do usuário das suas oportunidades abertas, selecione Remover este usuário.... As oportunidades fechadas não serão afetadas.
4. Clique em **Excluir**.
5. Para remover um membro da equipe de oportunidades de uma oportunidade específica, acesse a lista relacionada Equipe de oportunidades da oportunidade.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para definir uma equipe de oportunidades padrão:
- "Ler" em oportunidades

CONSULTE TAMBÉM:

Excluindo membros de uma equipe de oportunidades

Adicionando a equipe de oportunidades padrão

Há duas maneiras de incluir a equipe de oportunidades padrão em suas oportunidades.

- Ao adicionar membros em sua equipe de oportunidades padrão, você pode escolher por adicionar a equipe automaticamente a todas as suas oportunidades abertas. Consulte Incluir membros na sua equipe de oportunidades padrão.
- Você pode adicionar a equipe de oportunidades padrão individualmente a cada oportunidade.
  1. Exiba a oportunidade e navegue até a lista relacionada Equipe de oportunidades.
  2. Clique em **Adicionar equipe padrão**.

  Nota: Os administradores e os usuários que ocupam posições superiores à sua na hierarquia de papéis podem adicionar a equipe de oportunidades padrão às suas oportunidades. Clique em **Adicionar equipe padrão** para adicionar a equipe padrão do proprietário da oportunidade, não do usuário que clicar no botão.

CONSULTE TAMBÉM:

Equipes de oportunidades

Configurando sua equipe de oportunidades padrão

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar equipes de oportunidades padrão:
- "Ler" em oportunidades

Para adicionar equipes de oportunidades padrão a oportunidades:
- "Ler" em oportunidades

  E

  Proprietário de registro da oportunidade ou proprietário acima na hierarquia de papéis da sua organização

Campos da equipe de oportunidades

Campo	Descrição
`Acesso à oportunidade`	O nível de acesso de um membro da equipe à oportunidade. O nível de acesso pode ser leitura/gravação ou somente leitura, mas ele não pode ser menor do que o acesso de compartilhamento padrão da oportunidade na organização.
`Papel da equipe`	O papel desempenhado pelo membro da equipe na oportunidade, por exemplo, "Gerente de conta".
`Usuário`	O usuário listado como parte da equipe. Se o portal do parceiro estiver ativado, escolha se o

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Campo	Descrição
	membro da equipe é um usuário ou um usuário parceiro.

CONSULTE TAMBÉM:

Adicionar membros a uma equipe de oportunidades

Incluir membros na sua equipe de oportunidades padrão

Visão geral de divisões de oportunidade

A divisão de oportunidade permite que os membros da equipe compartilhem os créditos de venda de uma oportunidade. Vários membros da equipe trabalhando em uma oportunidade podem colocar seus créditos de vendas individuais em relatórios de cota e pipeline para toda a equipe.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Nota: Para visualizar e editar divisões, é necessário ser o proprietário da oportunidade ou estar em um nível superior na hierarquia da organização e ter acesso aos campos de divisão.

Há dois tipos de divisões de oportunidade.

- Para creditar os membros da equipe que são diretamente responsáveis pela oportunidade de receita, use divisões que totalizem 100% do valor da oportunidade. (Elas são chamadas de divisões de *Receita* por padrão.)
- Para creditar membros da equipe de suporte, use divisões que podem totalizar qualquer porcentagem do valor da oportunidade, inclusive porcentagens superiores a 100%. (Elas são chamadas de divisões de *Sobreposição* por padrão.)

Por padrão, o campo `Oportunidade — Valor` da sua organização vem com uma divisão de receita e uma divisão de sobreposição. Se tipos de divisão personalizados estiverem ativados para a sua organização, o administrador pode criar, no máximo, mais três tipos de divisão, no total de cinco. O administrador decide se cada divisão deve totalizar 100%.

Por exemplo, divida o crédito de uma oportunidade no campo padrão `Receita estimada`. Ou adicione um campo de moeda referente ao lucro e crie um tipo de divisão baseado no lucro de uma oportunidade. Os tipos de divisão podem se basear na maioria dos campos de moeda das oportunidades, inclusive campos personalizados e campos de resumo de totalização, mas não os campos de moeda com fórmula.

Para ativar tipos de divisão personalizados para a sua organização, entre em contato com a Salesforce.

O administrador também pode criar campos personalizados para divisões de oportunidade, permitindo rastrear e armazenar melhor as informações sobre divisão que você cria para os membros da equipe.

Nota: Não é possível criar listas de opções dependentes para divisões de oportunidade.

Dica: Para incluir divisões em suas previsões, consulte Alternando entre previsões de receita e quantidade. (As divisões não podem ser totalizadas para territórios de vendas.)

Criar divisões de oportunidade

Adicione e ajuste divisões para membros da equipe de oportunidade.

Se as divisões de oportunidade e venda em equipe forem ativadas para a sua organização, é possível editar divisões para membros da equipe de oportunidade.

1. Abra uma oportunidade existente ou crie uma nova. O proprietário da oportunidade é incluído automaticamente na equipe de oportunidade. Inicialmente, 100% dos tipos de divisão que devem totalizar esse valor são atribuídos a ele.
2. Na lista relacionada Divisão de oportunidade, clique em **Editar divisões de oportunidade**.

   Nota: Se você não vir divisões em um campo específico, pergunte para o administrador se a segurança no nível do campo limita o seu acesso.

3. Adicione membros da equipe de oportunidade adequados e ajuste suas percentagens de divisão. Para determinar se um tipo de divisão deve totalizar 100%, procure "deve totalizar 100%" na descrição da divisão.

   Para remover um membro da equipe da divisão, clique em ao lado do nome do membro da equipe.

   Nota: Se não conseguir adicionar um membro da equipe, volte para a página principal da oportunidade e adicione a pessoa à lista relacionada Equipe da oportunidade. (Para adicionar membros enquanto edita divisões, entre em contato com o seu administrador.)

4. Clique em **Salvar**.

Nota: As porcentagens divididas estão limitadas a duas casas decimais. Se você inserir um valor monetário que exija uma porcentagem de divisão com três casas decimais ou mais, o valor é arredondado automaticamente.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para adicionar divisões para membros da equipe de oportunidade:

- "Editar" em oportunidades

  E

  Proprietário de registro da oportunidade ou proprietário em nível superior na hierarquia da organização

Conhecendo seus concorrentes

Visão geral dos concorrentes

É possível rastrear os concorrentes em uma venda pendente listando seus nomes na oportunidade. Você pode inserir o nome de novos concorrentes ou escolher a partir de uma lista de concorrentes definida pelo seu administrador. Para obter acesso a essas informações, vá para a lista relacionada Concorrentes da oportunidade.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **Todas** as edições para organizações ativadas antes da versão Summer '09

Disponível em: As edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** para organizações ativadas após a versão Summer '09

Exibindo e editando concorrentes

A lista relacionada Concorrentes de uma oportunidade mostra os concorrentes para esta negociação.

- Para exibir informações de um concorrente, clique no nome dele.
- Clique em **Editar** ao lado do nome de um concorrente para editar os pontos fortes e os pontos fracos do concorrente para a oportunidade.
- Para adicionar um concorrente, clique em **Novo**. Insira o nome do concorrente ou clique no ícone de pesquisa para selecionar a partir de uma lista de concorrentes definidos pelo administrador. Não precisa ser uma conta ou um contato existente. Em seguida, especifique os pontos fortes e os pontos fracos do concorrente, que podem ser diferentes para cada oportunidade.

Nota: Para adicionar ou criar um concorrente em uma oportunidade, é necessário também ter acesso para editar a oportunidade.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **Todas** as edições para organizações ativadas antes da versão Summer '09

Disponível em: As edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** para organizações ativadas após a versão Summer '09

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir concorrentes:
- "Ler" em oportunidades

Para editar concorrentes:
- "Editar" em oportunidades

Melhore seu desempenho com o Work.com

Visão geral de Comentário

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

O Feedback requer uma licença do **Work.com**, que está disponível como uma licença de complemento para a **Professional Edition**, a **Enterprise Edition**, a **Unlimited Edition** ou a **Developer Edition**, e está incluída na **Performance Edition**.

O feedback da Work.com permite solicitar e fornecer feedback não solicitado sobre uma pessoa ou tópico e responder a feedbacks relacionados a resumos de desempenho.

Ofertas de feedback, solicitações de feedback e feedbacks relacionados a resumos de desempenho são gerenciados na guia Feedback. A guia Feedback exibe por padrão os feedbacks que você visualizou recentemente e pode ser filtrada para exibir diferentes tipos de registros de feedback. Por exemplo, selecione **Novas solicitações de feedback** para ver os registros de feedback que exigem sua intervenção. Também é possível criar exibições de lista personalizadas com diferentes opções de filtro.

Os filtros padrão de feedback incluem:

- Todos os feedbacks — Todas as ocorrências de feedback, inclusive feedbacks únicos e feedbacks de resumo de desempenho
- Solicitações de feedback recusadas — Todas as solicitações de feedback feitas por você que foram recusadas por outros
- Feeedback sobre mim — Todos os feedbacks concluídos sobre você
- Feeedback sobre minha equipe — Todos os feedbacks concluídos sobre a sua equipe
- Feedback sobre outros — Feedbacks concluídos sobre outras pessoas
- Feedback sobre tópicos — Feedbacks concluídos sobre tópicos
- Novas respostas de feedback — Novas respostas ao feedback que você solicitou
- Novas solicitações de feedback — Novas solicitações de feedback único e resumos de desempenho

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir o feedback:

- "Ler" em Comentário, Perguntas de comentário, Conjuntos de perguntas de comentário e solicitações de comentário

Para criar um feedback:

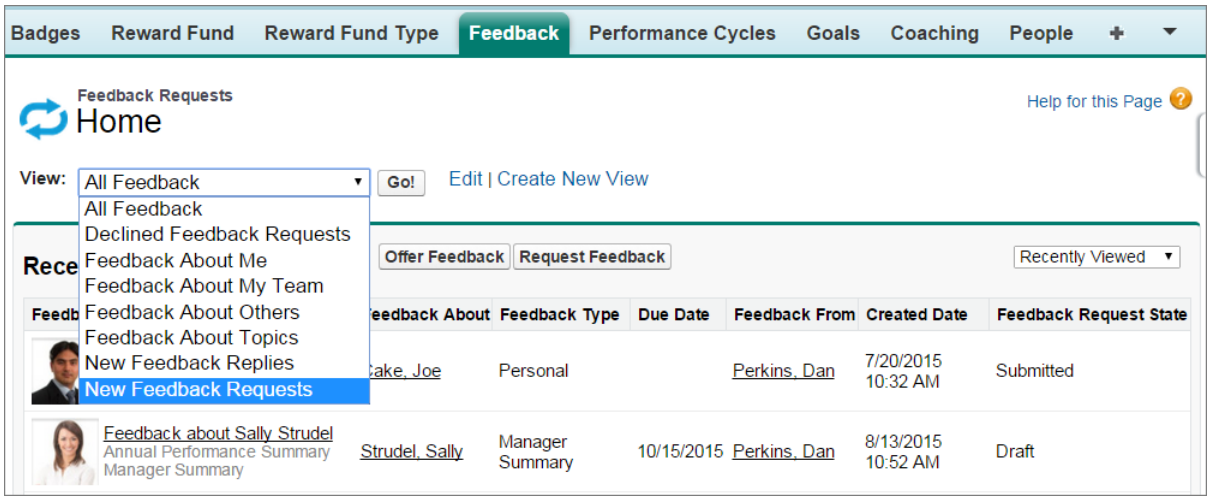
- "Criar" em Comentário, Perguntas de comentário, Conjuntos de perguntas de comentário e Solicitações de comentário

Para editar ou enviar feedback:

- "Editar" em Feedback, Perguntas de feedback, Conjuntos de perguntas de feedback e Solicitações de feedback

Para excluir um feedback (somente para usuários administrativos com permissões MAD/VAD):

- "Excluir" em Comentário, Perguntas de comentário, Conjuntos de perguntas de comentário e Solicitações de comentário



Na página de comentário, é possível:

- Visualizar e filtrar sua lista de feedbacks em relação a novas solicitações, respostas e outros feedbacks
- Clique em um registro de feedback para visualizar detalhes sobre ele
- Oferecer ou solicitar comentário

CONSULTE TAMBÉM:

Oferecer comentário

Solicitar comentário

Visibilidade do comentário

Visão geral do resumo de desempenho

Oferecer comentário

Use a guia Feedback para fornecer feedback a alguém a qualquer momento.

1. Clique em **Comentário**.

   Se a guia Feedback não estiver visível, clique no + à direita das guias atuais e selecione-a na página Todas as guias.

2. Clique em **Oferecer comentário**.
3. Insira os detalhes do feedback.
4. Clique em **Enviar**.

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral de Comentário
- Solicitar comentário
- Visibilidade do comentário

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

O Feedback requer uma licença do **Work.com**, que está disponível como uma licença de complemento para a **Professional Edition**, a **Enterprise Edition**, a **Unlimited Edition** ou a **Developer Edition**, e está incluída na **Performance Edition**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir o feedback:

- "Ler" em Comentário, Perguntas de comentário, Conjuntos de perguntas de comentário e solicitações de comentário

Para criar um feedback:

- "Criar" em Comentário, Perguntas de comentário, Conjuntos de perguntas de comentário e Solicitações de comentário

Solicitar comentário

Solicite feedback sobre você, outra pessoa ou um tópico específico na guia Feedback.

1. Clique em **Comentário**.

   Se a guia Feedback não estiver visível, clique no + à direita das guias atuais e selecione-a na página Todas as guias.

2. Clique em **Solicitar comentário**.
3. Insira os detalhes do feedback.
4. Clique em **Enviar**.

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral de Comentário
- Oferecer comentário
- Visibilidade do comentário

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

O Feedback requer uma licença do **Work.com**, que está disponível como uma licença de complemento para a **Professional Edition**, a **Enterprise Edition**, a **Unlimited Edition** ou a **Developer Edition**, e está incluída na **Performance Edition**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir o feedback:

- "Ler" em Comentário, Perguntas de comentário, Conjuntos de perguntas de comentário e solicitações de comentário

Para criar um feedback:

- "Criar" em Comentário, Perguntas de comentário, Conjuntos de perguntas de comentário e Solicitações de comentário

Visibilidade do comentário

As opções de visibilidade são baseadas no tipo de comentário que você escolhe.

Comentário solicitado

Somente as pessoas para as quais você enviou a solicitação de comentário e administradores com acesso "Modificar todos os dados" ou "Visualizar todos os dados" podem ver a sua solicitação.

Comentário solicitado sobre	Pessoa que recebe a solicitação	Gerente da pessoa	Administrador com acesso MAD/VAD
Tópico	✅		✅
Eu mesmo	✅		✅
Outro usuário	✅		✅

Comentário oferecido

Você só pode ver o comentário que é compartilhado com você. Por exemplo, você não poderá ver o comentário sobre você mesmo que foi compartilhado apenas com o seu cliente.

Comentário oferecido	Pessoa	Gerente da pessoa	Administrador com acesso MAD/VAD
Somente a pessoa	✅		✅
Pessoa e gerente	✅	✅	✅
Somente gerente		✅	✅

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de Comentário

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

O Feedback requer uma licença do **Work.com**, que está disponível como uma licença de complemento para a **Professional Edition**, a **Enterprise Edition**, a **Unlimited Edition** ou a **Developer Edition**, e está incluída na **Performance Edition**.

Visão geral do resumo de desempenho

Os resumos de desempenho do Work.com reúnem comentários sobre pessoas da sua empresa usando um questionário personalizado.

Use a guia Feedback para visualizar os resumos de desempenho que você precisa concluir. Use o menu suspenso para filtrar os resumos de desempenho e outros feedbacks.

CONSULTE TAMBÉM:

- Adicionar colegas a um resumo de desempenho
- Concluir um resumo
- Recusar uma solicitação de resumo de desempenho

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Para resumos de desempenho, é necessária uma licença do **Work.com**, que está disponível como uma licença de complemento para a **Professional Edition**, a **Enterprise Edition**, a **Unlimited Edition** ou a **Developer Edition**, e está incluída na **Performance Edition**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir a guia Desempenho:

- "Ler" em ciclos de desempenho

Para ver resumos de desempenho:

- "Ler" em ciclos de desempenho

Para criar resumos de desempenho:

- "Criar" em ciclos de desempenho

Para responder e enviar resumos de desempenho:

- "Criar", "Ler" e "Editar" em Feedback, Perguntas de feedback, Conjuntos de perguntas de feedback e Solicitações de feedback

  E

  "Ler" em ciclos de desempenho

Concluir um resumo

1. Na guia Feedback, selecione **Novas solicitações de feedback** na lista suspensa de feedback.
2. Clique em **Ir!**.
3. Selecione um resumo de desempenho.
4. Responda às perguntas no resumo.
5. Quando terminar de escrever o resumo, clique em **Enviar** ou em **Salvar rascunho** para fazer alterações posteriormente.

É possível exibir os resumos enviados usando filtros na guia Feedback, inclusive os resumos sobre você ou sua equipe.

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral do resumo de desempenho
- Adicionar colegas a um resumo de desempenho
- Recusar uma solicitação de resumo de desempenho

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Para resumos de desempenho, é necessária uma licença do **Work.com**, que está disponível como uma licença de complemento para a **Professional Edition**, a **Enterprise Edition**, a **Unlimited Edition** ou a **Developer Edition**, e está incluída na **Performance Edition**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar resumos de desempenho:

- "Criar", "Ler" e "Editar" em Feedback, Perguntas de feedback, Conjuntos de perguntas de feedback e Solicitações de feedback

  E

  "Ler" em ciclos de desempenho

Adicionar colegas a um resumo de desempenho

Convide colegas para revisar seu resumo de desempenho.

1. Na guia Feedback, selecione **Novas solicitações de feedback** na lista suspensa de feedback.
2. Clique em **Ir!**.
3. Selecione um resumo de desempenho.
4. Se revisões de colegas ou de pessoas de nível superior estiverem incluídas, na parte superior da página, clique em **Convidar colega** ou **Convidar nível ignorado**.
5. Digite o nome da pessoa que você deseja convidar e clique em **Salvar**.
   O nome da pessoa aparece na lista de pessoas convidadas. Ela receberá um email que solicita o preenchimento de um resumo de um colega ou pessoa de nível superior.

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral do resumo de desempenho
- Concluir um resumo
- Recusar uma solicitação de resumo de desempenho

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Para resumos de desempenho, é necessária uma licença do **Work.com**, que está disponível como uma licença de complemento para a **Professional Edition**, a **Enterprise Edition**, a **Unlimited Edition** ou a **Developer Edition**, e está incluída na **Performance Edition**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ver resumos de desempenho:

- "Ler" em ciclos de desempenho

Para adicionar colegas a resumos de desempenho:

- "Criar", "Ler" e "Editar" em Feedback, Perguntas de feedback, Conjuntos de perguntas de feedback e Solicitações de feedback

  E

  "Ler" em ciclos de desempenho

Recusar uma solicitação de resumo de desempenho

Recuse a solicitação de resumo de desempenho quando o feedback sobre a pessoa ou equipe não for mais necessário.

1. Na guia Feedback, selecione **Novas solicitações de feedback** na lista suspensa de feedback.
2. Clique em **Ir!**.
3. Selecione um resumo de desempenho.
4. Clique em **Recusar**.
5. Clique em **OK** na mensagem de confirmação.
   - Você só pode recusar resumos sobre você mesmo, sobre colegas e de pessoas de nível superior.
   - As respostas salvas são preservadas e permanecem no resumo recusado.
   - Resumos recusados podem ser encontrados na página Feedback com o filtro Todos os feedbacks.
   - Clique em **Reabrir** na página de detalhes de um resumo recusado para reabrir o resumo. Os resumos reabertos aparecem na lista Novas solicitações de feedback.
   - Quando o ciclo de desempenho estiver "Concluído", os resumos recusados não poderão ser reabertos.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral do resumo de desempenho

Adicionar colegas a um resumo de desempenho

Concluir um resumo

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Para resumos de desempenho, é necessária uma licença do **Work.com**, que está disponível como uma licença de complemento para a **Professional Edition**, a **Enterprise Edition**, a **Unlimited Edition** ou a **Developer Edition**, e está incluída na **Performance Edition**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir a guia Desempenho:

- "Ler" em ciclos de desempenho

Para editar Resumos de desempenho:

- "Criar", "Ler" e "Editar" em Feedback, Perguntas de feedback, Conjuntos de perguntas de feedback e Solicitações de feedback

  E

  "Ler" em ciclos de desempenho

Visão geral do Goals

O Work.com Goals permite definir, rastrear e medir o seu trabalho. As metas são acessadas por meio da guia Goals ou de páginas de perfil do Chatter.

A guia Goals no perfil de um usuário exibe as metas dessa pessoa. A guia Goals de nível superior é uma exibição de lista geral que pode ser configurada para exibir diferentes listas de metas (como Minhas metas, Metas da minha equipe ou Metas-chave da empresa). As guias e as exibições de lista que aparecem podem variar, dependendo de como o administrador configurou o Work.com.

Clique em uma meta no modo de exibição de lista para acessar a página de detalhes.

As metas são compatíveis com feeds do Chatter em registros de meta, permitindo que diferentes usuários colaborem e acompanhem o andamento de uma meta.

A página de detalhes de meta relaciona métricas, tarefas, eventos, notas, anexos e outras informações relacionadas a uma meta específica. Alinhe suas metas às de outras pessoas vinculando-as a metas pai ou submetas.

Modifique as configurações de compartilhamento para controlar melhor quem pode ver e atualizar suas metas. Por exemplo, se as metas na sua organização estiverem configurados como privados por padrão, os proprietários e administradores de metas poderão compartilhá-las com usuários ou grupos selecionados para aumentar a colaboração e a visibilidade. Opte entre acesso somente leitura ou acesso de leitura/gravação para ter um controle mais granular sobre o acesso às metas.

Na lista relacionada Atividades abertas, clique em **Nova tarefa** ou **Novo evento** para criar uma tarefa ou evento associado a uma meta específica. Opcionalmente, você também pode criar tarefas ou eventos para métricas individuais.

Adicione métricas às suas metas para calcular seu andamento. Também é possível vincular métricas aos dados dos seus relatórios preferidos para acompanhar o seu trabalho no Salesforce. Atribua pesos a diferentes métricas para rastrear com precisão o progresso da meta.

CONSULTE TAMBÉM:

- Criar uma meta
- Métricas
- Visão geral do Coaching
- Considerações sobre o uso de tarefas
- Considerações sobre o uso de eventos
- Métricas

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

O Goals requer uma licença do **Work.com**, que está disponível como uma licença de complemento para a **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition** e está incluída na **Performance Edition**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir metas:
- "Ler" em Goals e links de Goals

Para criar metas:
- "Criar" em Goals e links de Goals

Para editar metas:
- "Editar" em Goals e links de meta

Para excluir metas:
- "Excluir" em Goals e links de meta

Criar uma meta

Defina, rastreie e avalie seu trabalho com o Goals do Work.com.

1. Clique na guia Goals de nível mais alto.

   Se a guia Goals não estiver sendo exibida, selecione Work.com no menu suspenso de aplicativos do Force.com, no canto superior direito, ou clique no + à direita das guias atuais e selecione-a na página Todas as guias.

2. Clique em **Novo**.
3. Insira o nome da meta e especifique detalhes adicionais.

   É possível ajustar as configurações de compartilhamento de uma meta depois que ela é criada. Observe que todas as imagens de metas estão disponíveis externamente.

   Dica: Para criar uma meta-chave da empresa, selecione o campo **Meta-chave da empresa**. Após a criação da meta, compartilhe-a com o grupo Todos os usuários internos com o nível de acesso definido como Somente leitura.

4. Defina o status da meta:
   - Rascunho — Os detalhes da meta se encontram no estado de rascunho e ainda não foram finalizados.
   - Publicado — Os detalhes da meta foram finalizados e a meta está em andamento.
   - Concluído — A meta foi concluída.
   - Cancelado — A meta foi cancelada e não é mais aplicável.
   - Não concluído — A meta não foi concluída.
5. Clique em **Salvar**.

É possível reatribuir metas a outros usuários clicando em **Alterar** ao lado de Nome do proprietário na página de detalhes da meta. As métricas podem ser de propriedade de diferentes usuários; portanto, certifique-se de reatribuir métricas também ao proprietário apropriado.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral do Goals

Métricas

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

O Goals requer uma licença do **Work.com**, que está disponível como uma licença de complemento para a **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition** e está incluída na **Performance Edition**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir metas:
- "Ler" em Goals e links de Goals

Para criar metas:
- "Criar" em Goals e links de Goals

Métricas

Use métricas para rastrear seus dados e trazê-los à tona.

Crie métricas novas na guia Métricas ou na página de detalhes de uma meta. Os usuários podem criar métricas independentes ou associá-las a metas específicas.

Use métricas de Progresso ou de Conclusão para rastrear o status de diferentes metas definidas para você mesmo ou para outras pessoas. Qualquer pessoa com acesso de leitura/gravação pode atualizar valores de métrica, e as métricas também podem aparecer em espaços de coaching e resumos de desempenho relevantes.

Qualquer pessoa com acesso de leitura/gravação pode atualizar valores de métrica, e as métricas também podem aparecer em espaços de coaching e resumos de desempenho relevantes.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

As métricas requerem uma licença do **Work.com**, que está disponível como uma licença complementar para a **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition** e é incluída na **Performance Edition**.

NESTA SEÇÃO:

Criar uma métrica
Rastreie e identifique o seu trabalho com métricas do Work.com.

CONSULTE TAMBÉM:

Criar uma métrica
Visão geral do Goals
Visão geral do Goals
Criar uma meta

Criar uma métrica

Rastreie e identifique o seu trabalho com métricas do Work.com.

1. Clique na guia Métricas.

   Alternativamente, você pode clicar em **Nova métrica** na página de detalhes de uma meta.

2. Clique em **Novo**.
3. Selecione um tipo de registro Progresso ou Conclusão e clique em **Continuar**.
   - As métricas de Progresso medem a realização com base em quanto está concluído em comparação com um valor alvo. São ideais para rastrear números e porcentagens concretos. Por exemplo, crie métricas de progresso para `Converter 50 leads` ou `Atingir 100% de satisfação do cliente`.
   - As métricas de Conclusão medem se a métrica foi concluída ou não. São ideais para rastrear marcos ou quando você não tem métricas baseadas em números concretos. Por exemplo, crie uma métrica de conclusão para `Ser certificado pela Salesforce`.
4. Insira um nome para a métrica e especifique detalhes adicionais.
5. Para métricas de Progresso, insira um valor alvo.

   Você pode atualizar o valor atual manualmente ou vinculá-lo a um relatório do Salesforce. Para vincular um valor de métrica a um relatório:

   a. No campo Valor atual, clique em **De um relatório do Salesforce**.

   b. Selecione o nome do relatório.

   c. Selecione o campo Resumo.
6. Defina o status da métrica.
7. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Métricas

Visão geral do Goals

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

As métricas requerem uma licença do **Work.com**, que está disponível como uma licença complementar para a **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition** e é incluída na **Performance Edition**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir métricas:
- "Ler" em Métricas

Para criar métricas:
- "Criar" em Métricas

Para vincular métricas a relatórios:
- "Criar" em Links de dados de métrica

Visão geral de Recognition

Homenageie e agradeça seus colegas publicando mensagens personalizadas, emblemas e recompensas no feed do Chatter.

O reconhecimento do Work.com inclui agradecimentos com emblemas personalizados ilimitados e a capacidade de vincular emblemas a recompensas tangíveis, como vale-presentes. Os gerentes podem criar relatórios e painéis para exibir os dados sobre líderes de reconhecimento. Além das permissões de usuário necessárias, o administrador deve ativar o Thanks e o Rewards para a sua organização. Dependendo de como o administrador configurou o Work.com, a guia Reconhecimento e a guia Emblemas podem aparecer como guias de nível superior. Além disso, a guia Reconhecimento pode aparecer como uma subguia em seu perfil do Chatter.

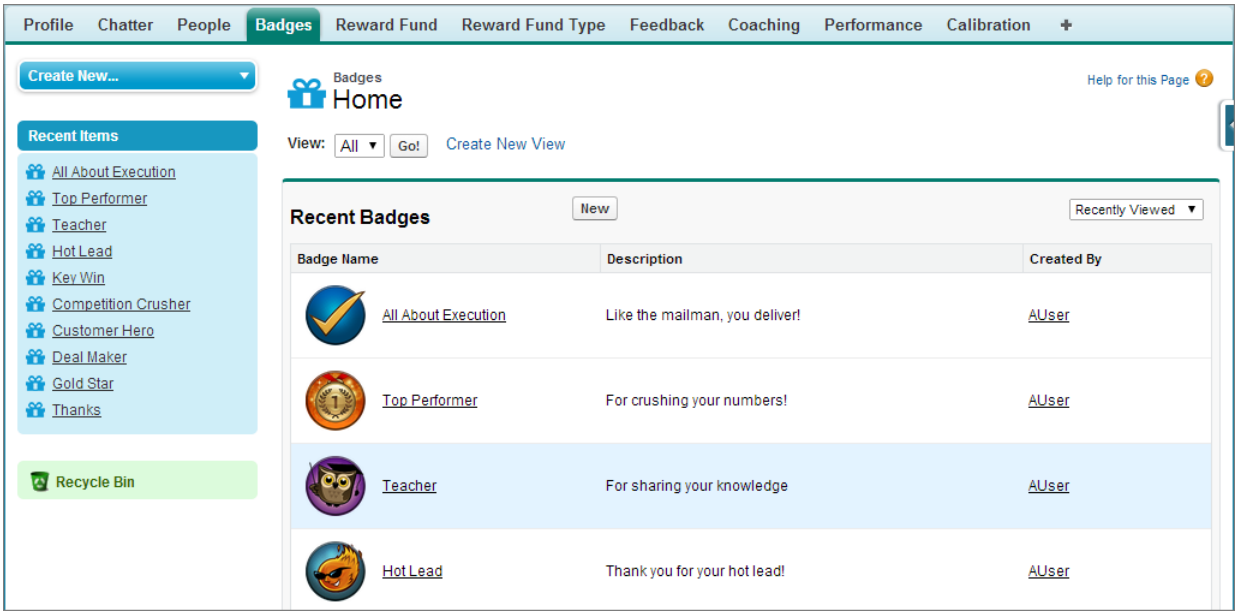
Nota: Os usuários podem criar, editar, compartilhar e dar emblemas de agradecimento sem uma licença do Work.com. No entanto, os usuários ainda precisam de uma licença do Work.com para usar emblemas associados a recompensas. Para saber como obter o Work.com, entre em contato com a Salesforce.

EDIÇÕES

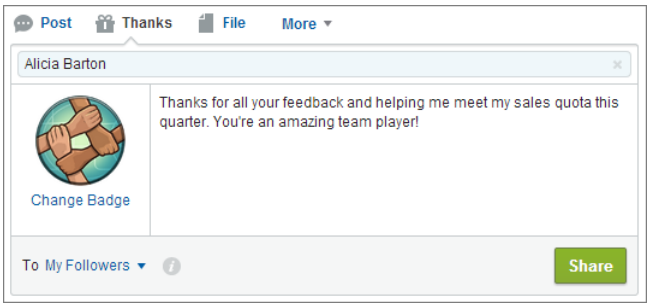
Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Para os recursos do Rewards, é necessária uma licença do **Work.com**, que está disponível como uma licença de complemento para a **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition** e está incluída na **Performance Edition**.



Acesso à biblioteca de emblemas disponíveis da guia Emblemas. Clique em **Novo** para criar um emblema ou clique em um emblema para ver ou editar seus detalhes. Você só pode exibir os emblemas que tem permissão para conceder e sua capacidade de criar ou editar emblemas pode ser limitada, dependendo de como seu recurso foi configurado.



Dê emblemas de agradecimento do editor do Chatter. Os usuários estão limitados a dar emblemas para um usuário por vez. Para obter mais informações, consulte Agradecer a seus colegas.

Exiba os emblemas que um usuário recebeu na guia Reconhecimento de seu perfil do Chatter.

CONSULTE TAMBÉM:

- Criar um emblema
- Configuração do acesso a emblemas do Thanks
- Fundos de recompensa
- Criar fundos de recompensa

Criar um emblema

Crie emblemas personalizados para mostrar reconhecimento e agradecer seus colegas de trabalho, com exclusividade.

Acompanhe passo a passo: Criar um badge de Thanks

1. Clique na guia Emblemas.

   Se a guia Badges não estiver visível, clique em + à direita das guias atuais e selecione-a na página Todas as guias.

2. Clique em **Novo**.
3. Digite o nome e a descrição do emblema, adicione uma imagem de emblema e, se desejar, atribua recompensas e limites de emblemas.

   Nota:

   - Somente usuários com o Rewards ativado podem criar um emblema do Rewards.
   - Não é possível transferir emblemas de uma organização de sandbox para uma organização de produção.
   - Você pode limitar o acesso a registros de emblemas com a lista relacionada Acesso, mas as imagens dos emblemas estão externamente disponíveis.

Campo Emblema	Descrição
Nome do emblema	O nome do emblema.
Ativo	Indica que o emblema está ativo e disponível para ser oferecido. Essa configuração é ativada por padrão.
Fundo de recompensa	Selecione um fundo de recompensa para este emblema, se aplicável.
Nome do proprietário	O nome do proprietário do emblema.
Emblema da empresa	Selecione esse emblema para torná-lo o emblema da empresa. Somente usuários com a permissão de moderador do Chatter podem criar e editar emblemas da empresa. Os emblemas da empresa permitem que todos os usuários ofereçam o emblema.
Descrição	A descrição que explica o significado do emblema.
URL da imagem	Uma representação visual do emblema. Clique no campo de imagem para selecionar uma a partir de um diretório em seu computador. Imagens de badges são armazenadas com 128 x 128 pixels e estão externamente disponíveis.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Para os recursos do Rewards, é necessária uma licença do **Work.com**, que está disponível como uma licença de complemento para a **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition** e está incluída na **Performance Edition**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para visualizar a guia Emblemas:

- Não são necessárias permissões adicionais do usuário

Para criar um emblema:

- "Criar" em documentos
- A configuração "Restringir o criador de emblemas personalizados" está desativada por padrão. Se a configuração estiver ativada, os usuários precisam da permissão "Criar definições de emblemas personalizados".

Campo Emblema	Descrição
Número limite	O número de emblemas disponíveis. Pode ser por usuário ou para todos os usuários. O valor padrão é de emblemas ilimitados.
Data de início limite	Indica quando o sistema começa a contar o número de emblemas usados. O valor padrão é a data de criação do emblema.
Tipo limite	Selecione Por usuário para que o Número limite se aplique a cada usuário. Selecione Por organização para que o Número limite se aplique a toda a organização.

4. Clique em **Salvar**.

Por padrão, o acesso a emblemas personalizados é definido para todos os usuários internos. Para alterar o acesso a um emblema personalizado, acesse a página de detalhes do emblema e clique em **Editar lista** na lista relacionada Acesso.

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral de Recognition
- Configuração do acesso a emblemas do Thanks
- Fundos de recompensa

Configuração do acesso a emblemas do Thanks

Configure o acesso a um emblema do Thanks usando a sua lista relacionada Acesso.

1. Na guia **Badges**, clique no emblema que você deseja modificar.

   Se não vir a guia Badges, clique em + à direita das guias atuais e selecione-o na página Todas as guias.

2. Na lista relacionada Acesso, clique em **Editar lista**.
3. Insira os grupos públicos ou usuários aos quais você deseja conceder acesso.

   Você só pode conceder acesso a usuários que têm licenças com suporte.

4. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral de Recognition
- Criar um emblema
- Fundos de recompensa

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Para os recursos do Rewards, é necessária uma licença do **Work.com**, que está disponível como uma licença de complemento para a **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition** e está incluída na **Performance Edition**.

Fundos de recompensa

O Work.com Rewards permite vincular recompensas concretas aos seus emblemas. É possível anexar emblemas a recompensas concretas a partir da maioria dos códigos de vale-presente digitais globalmente.

O administrador deve ativar o Thanks e o Rewards na sua organização.

O Work.com Rewards é compatível com a sua opção de programas de recompensa ou marcas, além do tipo de fundo de recompensa padrão do Amazon.com™. As informações de recompensa são armazenadas em dois objetos: Tipo de fundo de recompensa e Fundo de recompensa. Veja aqui uma breve introdução às diferenças entre os dois.

Tipo de fundo de recompensa

Esse objeto contém as informações fixas sobre uma recompensa, como tipo de moeda, informações de troca e detalhes do carregamento do arquivo CSV. Amazon.com™, iTunes™ ou Starbucks™ são exemplos disso.

Fundo de recompensa

Este objeto contém os códigos de vale-presente e só pode ser vinculado a um único tipo de fundo de recompensa. Cada fundo de recompensa tem um valor configurado que você determina comprando códigos de vale-presente para a denominação específica.

Por exemplo, um fundo de recompensa chamado Recompensas Q1 EUA pode conter códigos ligados a vales-presente do Amazon.com no valor de $ 100 cada um. Outro fundo chamado Atendimento ao cliente Q1 pode conter códigos vinculados a vales-presente do Amazon.com no valor de $ 20 cada um. Esses fundos de recompensa estariam relacionados ao mesmo tipo de fundo de recompensa. No entanto, um fundo de recompensa vinculado a vales-presente da Starbucks estaria relacionado a outro tipo de fundo de recompensa.

É possível criar emblemas de recompensa em três etapas.

1. Crie um tipo de fundo de recompensa ou use o tipo padrão do Amazon.com.
2. Crie um fundo de recompensa e carregue códigos de recompensa.
3. Vincule um emblema de agradecimento a um fundo de recompensa.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de Recognition

Criar tipos de fundo de recompensa

Criar fundos de recompensa

Criar um emblema

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Para os recursos do Rewards, é necessária uma licença do **Work.com**, que está disponível como uma licença de complemento para a **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition** e está incluída na **Performance Edition**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir os Fundos de recompensa:

- "Ler" em Fundos de recompensa

Para criar os Fundos de recompensa:

- "Criar" em Recompensas

  "Criar" em Fundos de recompensa

Criar tipos de fundo de recompensa

Use tipos de fundo de recompensa para especificar informações gerais sobre recompensa, como códigos de moeda, informações sobre resgate e detalhes de carregamento do arquivo CSV.

1. Clique na guia Tipo de fundo de recompensa.

   Se a guia Tipo de fundo de recompensa não estiver disponível, clique em + à direita das guias atuais e selecione-a na página Todas as guias.

2. Clique em **Novo**.
3. Insira os detalhes do Tipo de fundo de recompensa.

Informações

Campo	Descrição
Nome do tipo de fundo de recompensa	O nome do tipo de fundo de recompensa. Tente escolher algo descritivo, como Amazon.CA (Canadá) ou Starbucks (EUA).
Sistema de crédito	Selecione Códigos de vale-presente para vincular suas recompensas a uma recompensa em dinheiro. Selecione Pontos se a recompensa não estiver vinculada a dinheiro. Tipos de fundo de recompensa que usam pontos ignoram o campo Código de moeda.
Ativo	Se o tipo de fundo de recompensa está ativo ou não.
Nome do proprietário	O proprietário do tipo de fundo de recompensa.
Código da moeda	O tipo de moeda.
Predefinido	Configuração somente para leitura que indica se um tipo de fundo de recompensa é predefinido, como o tipo padrão do Amazon.com. Não é possível alterar o nome, sistema de crédito e código de moeda em tipos de fundo de recompensa predefinidos. Tipos de fundo predefinidos são gerados pelo sistema e não podem ser editados.

Resgate

Campo	Descrição
Url de resgate	O URL em que a recompensa é resgatada. Esse campo é opcional, baseado no tipo de código de recompensa. No caso de códigos de recompensa que são links, não insira um URL de resgate.
Informações sobre resgate	As instruções para resgatar a recompensa, incluindo quaisquer etapas extras que o usuário pode ter que realizar para resgatar a recompensa.
Termos e isenção de responsabilidade	Mais informações jurídicas sobre o tipo de fundo de recompensa.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Para os recursos do Rewards, é necessária uma licença do **Work.com**, que está disponível como uma licença de complemento para a **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition** e está incluída na **Performance Edition**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir tipos de fundo de recompensa:

- "Ler" em Tipos de fundo de recompensa

Para criar Tipos de fundo de recompensa:

- "Criar" em Tipos de fundo de recompensa

  "Ler" e "Criar" em Fundos de recompensa

  "Ler" e "Criar" em Recompensas

Carregar configuração

Campo	Descrição
Coluna Código da recompensa	A coluna de um arquivo CSV que especifica os códigos de recompensa. O carregamento usa a segunda coluna por padrão. Insira um número para especificar outra coluna.
Coluna Valor da recompensa	A coluna de um arquivo CSV que especifica os valores de recompensa. O carregamento usa a terceira coluna por padrão. Insira um número para especificar outra coluna.

4. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

- Fundos de recompensa
- Criar fundos de recompensa
- Criar um emblema
- Visão geral de Recognition

Criar fundos de recompensa

Use os fundos de recompensa para conter os códigos de vale-presente relacionados a um tipo de fundo de recompensa.

Os usuários podem fazer emblemas de recompensa para os fundos de recompensa criados. Os fundos de recompensa podem incluir vales-presente do Amazon.com™ comprados de um dos nossos fornecedores terceiros, como o TangoCard™, ou outros programas de recompensa além do Amazon.com.

1. Clique na guia Fundo de recompensa.

   Se a guia Fundo de recompensa não estiver disponível, clique no + à direita das guias atuais e selecione-a na página Todas as guias.

2. Clique em **Novo**.
3. Nomeie o fundo, selecione o Tipo de fundo de recompensa e insira o valor da recompensa.
4. Clique em **Salvar**.
5. Carregue ou insira os códigos de vale-presente.
   - Para carregar códigos de vale-presente por meio de um arquivo CSV, selecione **Carregar CSV** e **Escolher arquivo**. Selecione um arquivo CSV e clique em **Carregar**.

     Por padrão, o carregamento usa a segunda coluna para códigos de recompensa e a terceira coluna para valores de recompensa. No entanto, você pode definir eles para valores diferentes no tipo de fundo de recompensa relacionado. Eis um exemplo de como você pode formatar seu arquivo CSV:

	A	B	C
1	Sequence Number	Reward Code	Reward Value
2	1	1111-222222-3333	10
3	2	1111-222222-4444	10
4	3	1111-222222-5555	10
5	4	1111-222222-6666	10
6	5	1111-222222-7777	10

     Nota: Certifique-se de que os dados de código de recompensa comecem na segunda linha do arquivo CSV. A primeira linha é vista como a linha do cabeçalho e não é carregada.

   - Para inserir códigos de vale-presente manualmente, selecione **Nova recompensa**. Insira o código do vale-presente e clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Para os recursos do Rewards, é necessária uma licença do **Work.com**, que está disponível como uma licença de complemento para a **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition** e está incluída na **Performance Edition**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir os Fundos de recompensa:
- "Ler" em Fundos de recompensa

Para criar os Fundos de recompensa:
- "Criar" em Fundos de recompensa

  "Criar" em Recompensas

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de Recognition
Fundos de recompensa
Criar tipos de fundo de recompensa
Criar um emblema
Visão geral de Recognition

Visão geral de Habilidades

As habilidades permitem que os usuários compartilhem informações sobre sua experiência profissional. Com as habilidades, os usuários podem descobrir, colaborar e aprovar pessoas com base em seu conhecimento.

O recurso Habilidades facilita a identificação de especialistas em diversas áreas. Os usuários podem adicionar ou remover habilidades na página de perfil do Chatter ou em páginas de detalhe do registro e outros usuários podem aprovar essas habilidades. Use a barra de pesquisa global para procurar especialistas com habilidades específicas.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

NESTA SEÇÃO:

Adicionar um registro por meio das páginas de detalhes de registro
Adicione habilidades para compartilhar seu conhecimento profissional.

Remover uma habilidade por meio das páginas de detalhes de registro
Remova habilidades se elas não forem mais adequadas.

Aprovar uma habilidade por meio das páginas de detalhes de registro
Aprove a habilidade de um usuário para promover o conhecimento dele em uma área específica.

CONSULTE TAMBÉM:

Adicionar um registro por meio das páginas de detalhes de registro

Adicionar um registro por meio das páginas de detalhes de registro

Adicione habilidades para compartilhar seu conhecimento profissional.

Se a habilidade já existir, use a pesquisa global para localizá-la e clique em **Adicionar ao meu perfil** no registro de habilidade.

1. Em suas configurações pessoais, insira *Detalhes avançados do usuário* na caixa Busca rápida e selecione **Detalhes avançados do usuário**. Nenhum resultado? Insira *Informações pessoais* na caixa Busca rápida e selecione **Informações pessoais**.
2. Na lista relacionada Habilidades do usuário, clique em **Nova habilidade**.
3. Insira o nome da sua habilidade e uma descrição opcional.
4. Clique em **Salvar**.
   A habilidade é criada.
5. Clique em **Adicionar ao meu perfil**.
6. Clique em **Salvar**.
   A habilidade é associada a você.

Também é possível adicionar habilidades a páginas de perfil do Chatter.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para adicionar habilidades:
- "Criar" em Habilidades e Usuários de habilidades

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de Habilidades

Remover uma habilidade por meio das páginas de detalhes de registro

Aprovar uma habilidade por meio das páginas de detalhes de registro

Remover uma habilidade por meio das páginas de detalhes de registro

Remova habilidades se elas não forem mais adequadas.

1. Em suas configurações pessoais, insira *Detalhes avançados do usuário* na caixa Busca rápida e selecione **Detalhes avançados do usuário**. Nenhum resultado? Insira *Informações pessoais* na caixa Busca rápida e selecione **Informações pessoais**.
2. Na seção Habilidades do usuário, clique em **Excluir** ao lado da habilidade que você deseja remover.
3. Clique em **OK**.

A habilidade deixa de ser associada a você, mas não é excluída. Somente os proprietários de habilidades com as permissões adequadas e usuários com "Modificar todos os dados" podem excluir habilidades.

Também é possível remover habilidades a páginas de perfil do Chatter.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para remover habilidades:
- "Ler" em Habilidades

  E

  "Excluir" em Usuários de habilidades

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de Habilidades

Adicionar um registro por meio das páginas de detalhes de registro

Aprovar uma habilidade por meio das páginas de detalhes de registro

Aprovar uma habilidade por meio das páginas de detalhes de registro

Aprove a habilidade de um usuário para promover o conhecimento dele em uma área específica.

1. Acesse a página de perfil do usuário que você deseja aprovar.
2. Clique no no canto superior direito e selecione **Detalhe do usuário**.
3. Na seção Habilidades do usuário, clique no link Nome do usuário da habilidade ou Aprovações ao lado da habilidade que você deseja aprovar.
4. Clique em **Adicionar aprovação**.
5. Clique em **Salvar**.

Também é possível aprovar habilidades a páginas de perfil do Chatter.

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral de Habilidades
- Adicionar um registro por meio das páginas de detalhes de registro
- Remover uma habilidade por meio das páginas de detalhes de registro

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para adicionar aprovações a habilidades:

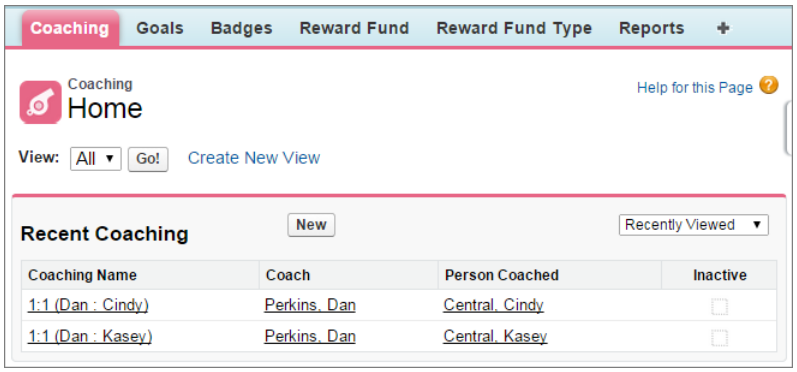
- "Criar" em Aprovações

  E

  "Ler" em Habilidades e Usuários de habilidades

Visão geral do Coaching

Com o Work.com Coaching, você pode orientar ou ser orientado de forma privada por qualquer pessoa da empresa. Também é possível compartilhar espaços de orientação para incluir observadores e participantes adicionais. Acesse o Coaching por meio da guia Coaching ou da sua página de perfil.



Na página de orientação, é possível:

- Exibir uma lista de seus espaços de orientação.

  Você deve criar seus próprios filtros (como Meus orientadores, Pessoas que oriento e Relacionamentos inativos) que sejam adequados à sua organização.

- Clicar em **Novo** para criar um espaço de orientação. Você pode ter quantos espaços de orientação desejar.

Clique em um espaço de coaching em sua exibição de lista para acessar a página de detalhes.

Nessa página, você pode:

- Clique em **Mostrar feed** para ver o feed relacionado ao espaço de orientação.

  O administrador deve ativar o rastreamento de feeds do Chatter para exibir o feed.

- Acesse as metas, as métricas, as atividades, as notas e os anexos relacionados a um espaço de orientação em particular.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

O Coaching requer uma licença do **Work.com**, que está disponível como uma licença de complemento para a **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** ou **Developer Edition** e está incluída na **Performance Edition**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir espaços de orientação:

- "Ler" em Orientação

Para criar espaços de orientação:

- "Criar" no Coaching

- Configure espaços de orientação para inativos quando não forem mais úteis. Isso retém o histórico de registro, e o espaço de orientação também pode ser reativado a qualquer momento.
- Exclua espaços de orientação se tiver o nível de acesso correto.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral do Goals

Considerações sobre o uso de tarefas

Considerações sobre o uso de eventos

Definir as configurações de email do Work.com

Ative o email do Work.com para receber notificações relacionadas ao comentário e às recompensas do Work.com.

1. Em suas configurações pessoais, insira *Work.com* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações de email** em Work.com.
2. Na seção Geral, selecione **Receber emails**.

   Você pode cancelar a seleção dessa opção quando desejar, caso não queira mais receber emails do Work.com.
3. Na seção Pessoal, selecione os tipos de email que você deseja receber.

Configuração de email	Descrição
Alguém me dá uma recompensa	Selecione esta opção se desejar receber um email quando alguém der uma recompensa a você.
Alguém solicita o meu comentário ou eu recebo o comentário de uma pergunta que fiz	Selecione esta opção se desejar receber um email quando alguém solicitar seu feedback ou alguém responder a uma pergunta sua.

4. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para definir as configurações de email:

- Não há necessidade de permissões adicionais

Criando cotações e documentando contratos

Cotando produtos e serviços

Visão geral de cotações

Uma cotação é um registro que mostra os preços propostos de produtos e serviços. Você cria uma cotação a partir de uma oportunidade e seus produtos.

Cada oportunidade pode ter diversas cotações associadas, e qualquer uma delas pode ser sincronizada com a oportunidade. Quando uma cotação e uma oportunidade estão sincronizadas, qualquer alteração nos itens de linha na cotação serão sincronizadas com produtos na oportunidade e vice-versa.

Quando a cotação estiver concluída, você poderá gerar um PDF e enviá-lo por email ao cliente. Os PDFs de cotação usam modelos como base. Nós oferecemos um modelo padrão, e você também pode criar o seu próprio.

Nota: PDFs de cotação não têm suporte para idiomas com escrita da direita para a esquerda. O texto se alinha ao lado esquerdo da página, não ao direito.

CONSULTE TAMBÉM:

Oportunidades

Criando cotações

Visão geral de sincronização de cotações

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir cotações:
- "Ler" em cotações.

Para criar cotações:
- "Criar" em cotações

Criando cotações

Dica: Você pode criar um conjunto de cotações para mostrar diferentes combinações de produtos, descontos e quantidades, para permitir que os clientes comparem preços.

1. Clique em **Nova cotação** na lista relacionada Cotações em uma oportunidade. Os campos `Subtotal`, `Desconto`, `Preço total` e `Total geral` mostram os valores a partir da oportunidade.

   Nota: Catálogo de preços, produtos e preços de lista devem estar ativos na oportunidade.

2. Insira um nome para a cotação.
3. No campo `Data de expiração`, insira a data na qual a cotação não será mais válida.
4. Insira os valores de impostos e remessa necessários. A moeda desses valores vem da oportunidade.

   Para organizações com várias moedas, a moeda do item de linha é a mesma moeda da oportunidade associada, que é herdada do registro do produto. Se a moeda do produto for diferentes da moeda do usuário, os campos relacionados a moeda exibirão as duas moedas: a moeda do produto é convertida para a moedas do usuário, e o valor convertido é exibido entre parênteses.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir cotações:
- "Ler" em cotações.

Para criar cotações:
- "Criar" em cotações

5. Insira um nome do contato ou clique no ícone de pesquisa ( ) para selecionar um contato. Os endereços de entrega e cobrança da cotação vêm da conta associada.
6. Clique em **Salvar** quando terminar. Quando salvar uma cotação:
   - Será adicionado um número exclusivo para a cotação.
   - Qualquer produto na oportunidade será copiado para a cotação como item de linha da cotação.
   - O total geral será recalculado com base em quaisquer informações de impostos ou remessa inseridos.

As organizações que usam as edições Enterprise, Unlimited, Performance e Developer podem ativar tipos de registro e pedir que você escolha um `Tipo de registro` ao criá-lo. Os tipos de registro determinam os valores da lista de opções e processos de negócios disponíveis durante a criação e edição de um registro.

CONSULTE TAMBÉM:

Exibindo e editando cotações
Criação de PDFs de cotação

Exibindo e editando cotações

Exibindo cotações

Da lista relacionada de Cotações em uma oportunidade, clique no número da cotação para exibir a cotação. Todas as cotações associadas à oportunidade serão exibidas na lista. Se os detalhes de navegação estiverem ativados, passe o cursor do mouse sobre qualquer campo de pesquisa na página de detalhes para exibir as informações principais sobre um registro antes de clicar na página de detalhes do registro.

Editando cotações

Para atualizar uma cotação, clique em **Editar** em qualquer uma dessas áreas.

- Na página de detalhes da cotação.
- Junto à cotação na lista relacionada Cotações de uma oportunidade.
- Nos detalhes suspensos da cotação na lista Itens recentes.

Faça as alterações necessárias. Observe que você não pode alterar qual oportunidade está associada à cotação. Clique em **Salvar** ao terminar. Use a edição inline para editar os campos diretamente na página de detalhes. Se a edição inline não estiver ativada, entre em contato com o administrador.

Listas relacionadas

As listas relacionadas em uma cotação mostram informações chave relacionadas à cotação, incluindo itens de linha da cotação e os PDFs da cotação que foram criados e enviados por email.

- Navegue pelos links na parte superior de uma página de detalhe para exibir a lista relacionada correspondente e seus registros. Se o Chatter estiver ativado, os links de navegação serão exibidos abaixo do feed. Uma tela adicional interativa permite exibir e gerenciar rapidamente os itens da lista relacionada. Clique em um link de navegação para saltar para o conteúdo da lista relacionada. Se os links de navegação não estiverem ativados, entre em contato com o administrador do Salesforce.
- Para adicionar novos itens diretamente, clique em **Novo** (ou o botão equivalente) na parte superior de uma lista relacionada.
- Para alterar o número de registros mostrados para as listas relacionadas, clique em **Exibir mais** abaixo de uma lista relacionada ou clique em **menos** ou **mais** na parte inferior da página.

As listas relacionadas que você vê são determinadas por diversos fatores.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para alterar cotações:
- "Editar" em cotações

  E

  "Ler" em cotações

- A edição do Salesforce que está usando
- Se está usando o Salesforce Classic ou o Lightning Experience
- Se está exibindo uma conta comercial ou uma conta pessoal
- Sua personalização pessoal
- As personalizações de layout de página feitas pelo administrador do Salesforce
- Suas permissões para exibir dados relacionados

Imprimindo cotações

Para abrir uma área de impressão dos detalhes do registro, no canto superior direito da página, clique em **Exibir área de impressão**.

CONSULTE TAMBÉM:

Editando itens de linha da cotação

Campos de cotações

Adicionando itens de linha a cotações

Para adicionar itens de linha a uma cotação:

1. Clique em **Adicionar item de linha** na lista relacionada de Itens de Linha da Cotação.
2. Se nenhum catálogo de preços estiver selecionado na oportunidade, selecione um catálogo de preços para a cotação. Se não, a cotação usará o catálogo de preços da oportunidade.
3. Preencha os critérios de pesquisa na caixa para localizar um item de linha.
4. Selecione os produtos a serem adicionados e clique em **Selecionar**.
5. Insira os valores corretos nos campos. O preço de venda assume como padrão o preço de lista do produto conforme registrado no catálogo de preços. O preço de venda pode não ser editável, dependendo das suas permissões. Para organizações com várias moedas, a moeda do item de linha é a mesma moeda da oportunidade associada, que é herdada do registro do produto. Se a moeda do produto for diferentes da moeda do usuário, os campos relacionados a moeda exibirão as duas moedas: a moeda do produto é convertida para a moedas do usuário, e o valor convertido é exibido entre parênteses.
6. Clique em **Salvar** para salvar e sair, ou em **Salvar e mais** para adicionar mais itens de linha. Os itens de linha são adicionados à lista relacionada de Itens de Linha da Cotação. O total geral na seção de detalhes será a soma dos itens de linha relacionados, e o desconto será o desconto médio dos itens de linha.

Se o produto tiver agendas padrão, as agendas não serão criadas quando você adicionar o item de linha. Se o item de linha for copiado da oportunidade, você poderá exibir a agenda a partir da oportunidade. Para alterar uma agenda, edite diretamente o registro do produto.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para adicionar itens de linha a cotações:

- "Editar" em cotações

  E

  "Ler" em produtos e catálogos de preços

Nota: Se essa cotação estiver sincronizada com uma oportunidade, o novo item de linha será copiado para a oportunidade como um produto na lista relacionada Produtos.

Visualizar os itens de linha de uma cotação diretamente em uma oportunidade

Sincronize uma cotação com sua oportunidade relacionada para mostrar os itens de linha da cotação atualizados diretamente na oportunidade. Quando você sincroniza, alterações ou adições nos itens da linha de cotações são atualizadas na lista relacionada de produtos da oportunidade e vice-versa. É possível personalizar os layouts da página do item da linha.

Peça a seu administrador para personalizar as páginas de edição e detalhes do item da linha de cotações que são exibidas quando você seleciona um item da linha em uma cotação.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para personalizar layouts de página:
- "Personalizar aplicativo"

Para exibir os layouts de página (somente o editor avançado de layout de página):
- "Exibir configuração"

Editando itens de linha da cotação

Para editar um item de linha da cotação:

1. Clique em **Editar** junto ao item de linha na lista relacionada de Itens de Linha da Cotação. Você também pode clicar em **Editar todos** para editar todos os itens de linha da cotação de uma só vez.
2. Insira os valores corretos nos campos. O preço de venda assume como padrão o preço de lista do produto conforme registrado no catálogo de preços. O preço de venda pode não ser editável, dependendo das permissões do usuário.

   Para organizações com várias moedas, a moeda do item de linha é a mesma moeda da oportunidade associada, que é herdada do registro do produto. Se a moeda do produto for diferentes da moeda do usuário, os campos relacionados a moeda exibirão as duas moedas: a moeda do produto é convertida para a moedas do usuário, e o valor convertido é exibido entre parênteses.

   Se você tiver um item de liha da cotação com um desconto, não poderá editar o campo `Desconto` se o produto tiver uma agenda padrão estabelecida no registro do produto ou uma agenda individual estabelecida no registro do produto da oportunidade.
3. Clique em **Salvar**. Se a cotação estiver sincronizada com uma oportunidade, o produto da oportunidade correspondente ao item da linha da cotação será atualizado com suas alterações.

Nota: Se uma oportunidade estiver sincronizada com uma cotação e o registro da cotação estiver bloqueado por um processo de aprovação, você não poderá editar os produtos de oportunidade.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar ou excluir itens de linha da cotação:
- "Editar" em cotações

  E

  "Ler" em produtos e catálogos de preços

Excluindo Itens de Linha da Cotação

Se a cotação estiver sincronizada com uma oportunidade, excluir o item da linha de cotação também exclui o produto correspondente da lista relacionada Produtos da oportunidade.

Para excluir um item de linha:

- Clique em **Excluir** junto ao item de linha na lista relacionada de Itens de Linha da cotação.
- Clique em **Excluir** na página de detalhes do item de linha da cotação.

Excluindo cotações

Você poderá excluir uma cotação se for um administrador, o proprietário da cotação ou um usuário acima do proprietário da cotação na hierarquia de papéis da organização e tiver as permissões adequadas.

Você poderá excluir uma cotação de:

- Uma oportunidade — Abra uma oportunidade e, na lista relacionada Cotações, clique no link **Excluir** próximo à cotação.
- A página de detalhes da cotação — Abra a cotação e clique em **Excluir**.

Quando você exclui uma cotação, todos os PDFs, notas e anexos a ela relacionados são excluídos. Se a cotação estiver sincronizada com uma oportunidade, o registro será removido da lista relacionada Cotações da oportunidade. A cotação excluída é movida para a Lixeira. Se você cancelar a exclusão de uma cotação anteriormente sincronizada, ela não estará mais sincronizada com a oportunidade.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir listas de cotações:
- "Ler" em cotações

Para excluir cotações:
- "Excluir" em cotações

Criação de PDFs de cotação

Use modelos, padrão ou com seu design personalizado, para criar PDFs de cotação para enviar aos clientes.

Você pode gerar PDFs de cotação a serem impressos ou enviados por email para clientes. Você pode gerar um PDF de cotação por um modelo padrão, que vem incorporado, ou por um modelo personalizado projetado por você. Os PDFs de cotação usam o idioma e a configuração regional do usuário em execução.

Nota: Em alguns casos, o campo pode não ser exibido na paleta de modelos da cotação nem no PDF criado por um modelo.

- Se o usuário não puder exibir ou atualizar um campo devido às configurações de segurança no nível de campo, esse campo não aparecerá nos PDFs criados a partir de um modelo, mesmo que o modelo inclua esse campo. Os campos somente leitura serão exibidos em PDFs.
- Um campo que é exibido em um layout de página de cotação, mas não tem valor para determinada cotação, será exibido na paleta de modelos de cotação, mas não será exibido nos PDFs criados a partir dessa cotação.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar PDFs de cotação:
- "Editar" em cotações

- Os campos do item da linha de cotação que não contiverem dados não serão exibidos como colunas em uma lista quando um PDF for criado, mesmo que o modelo inclua esse campo. Por exemplo: se nenhum item da linha da cotação oferecer um desconto, a coluna `Desconto` não será exibida, mesmo que a lista inclua o campo `Desconto`.
- Se uma lista relacionada não estiver incluída no layout da página de cotação, ela não será exibida na paleta de modelos nem em nenhum PDF da cotação que usar esse layout de página.

O texto em PDF tem duas outras limitações das quais você deve estar ciente:

- Os campos de texto exibidos em uma lista relacionada em um PDF de cotação estão truncados em menos de 256 caracteres. Essa limitação ocorre em campos rich text area, outros tipos de campos de texto, campos padrão e campos personalizados.
- PDFs de cotação não têm suporte para idiomas com escrita da direita para a esquerda. O texto se alinha ao lado esquerdo da página, não ao direito.

Criando PDFs de cotação com um modelo padrão

Se você não tiver criado nenhum modelo personalizado nem gerado PDFs, começará pelo modelo padrão.

1. Na página de detalhes da cotação, clique em **Criar PDF** para gerar uma visualização.
2. Clique em **Salvar para cotação** para salvar o PDF na lista relacionada PDFs de cotação. O nome do PDF é o nome da cotação mais um número de versão, como *`AcmeQuote_V1`*.

   Você também pode salvar a cotação e enviá-la por email diretamente pela página de visualização.

Criando PDFs de cotação selecionando um modelo

Se você já tiver criado um PDF, poderá selecionar um modelo na lista dos arquivos utilizados recentemente. Se você não tiver criado um PDF, ou se quiser usar um modelo que não está listado, pode pesquisar por aquele que deseja. O modelo padrão está sempre disponível.

1. Na página de detalhes da cotação, clique em **Criar PDF** para gerar uma lista suspensa.
2. Selecione o modelo pela lista Modelos recentes (se disponível) ou clique em *`Selecionar modelo`* e busque pelo modelo desejado.

   Dica: Para contornar a lista de modelos recentes e selecionar um diferente, clique no botão **Criar PDF** na página de detalhes da cotação.

3. Clique em **Criar PDF** para gerar uma visualização.
4. Clique em **Salvar para cotação** para salvar o PDF na lista relacionada PDFs de cotação. O nome do PDF é o nome da cotação mais um número de versão, como *`AcmeQuote_V1`*.

   Você também pode salvar a cotação e enviá-la por email diretamente pela página de visualização.

CONSULTE TAMBÉM:

Enviando PDFs de cotações por email

Enviando PDFs de cotações por email

Ao criar um PDF de cotações, você poderá enviá-lo ao cliente por email para aprovação. A cotação deverá ter um status que permita envio por email.

1. Comece gerando o email. Você pode:
   - Clique em **Salvar e enviar cotação por email** na visualização do PDF.
   - Clique em **Enviar cotação por email** na página de detalhes da cotação.
   - Clique em **Email** junto ao PDF na lista relacionada de PDFs de cotações.

   Uma tarefa de email é aberta com o atual PDF de cotação anexado.

   Dica: Para enviar por email uma versão anterior, clique em **Email** junto a essa versão na lista relacionada de PDFs de cotação.

2. Digite o endereço de email do cliente, um assunto e o corpo de texto; em seguida, clique em **Enviar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Criação de PDFs de cotação

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para enviar PDFs de cotações por email:
- "Editar" em cotações

Campos de cotações

Esta tabela relaciona os campos que formam uma cotação. Alguns desses campos podem não estar visíveis nem ser editáveis, dependendo do layout da página, das configurações de segurança de nível de campo ou da edição do Salesforce. (A segurança no nível do campo está disponível apenas nas edições Enterprise, Unlimited, Performance e Developer.)

Nota: Se uma moeda do produto da oportunidade for diferente da moeda do usuário em uma organização de várias moedas, os campos de moeda para cotações e os itens de linha da cotação são exibidos nas duas moedas. A moeda do produto é convertida para a moeda do usuário, e o valor convertido é exibido entre parênteses. Os campos nos relatórios da moeda da cotação são exibidos na moeda do relatório. Os campos de moeda incluem `Subtotal`, `Imposto` e `Total geral`.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Campo	Descrição
`Nome da conta`	Nome da conta à qual a oportunidade da cotação está vinculada. (Somente leitura)
`Para (Adicional)`	Campo de endereço adicional para uso se necessário. Não é exibido no layout de página por padrão.
`Nome de (adicional)`	Nome da pessoa ou empresa associada ao endereço adicional.
`Cobrar de`	Endereço de cobrança da conta associada à cotação.
`Nome da cobrança`	Nome da pessoa ou empresa a quem a cotação é cobrada.
`Nome do contato`	Nome do contato associado à cotação. Por padrão, esse é o contato principal na oportunidade.
`Contrato`	Contrato associado à cotação.
`Criado por`	Usuário que criou a cotação, incluindo data e hora da criação. (Somente leitura)

Campo	Descrição
Descrição	Descrição da cotação ou notas para ajudar você a diferenciar entre versões da cotação.
Desconto	Média ponderada de todos os descontos de item de linha na cotação. Pode ser um número positivo até 100. (Somente leitura)
Email	Endereço de email do contato associado à cotação. Se disponível, é preenchido automaticamente quando você adiciona um contato.
Data de expiração	Data em que a cotação não é mais válida.
Fax	Número de fax do contato associado à cotação. Se disponível, é preenchido automaticamente quando você adiciona um contato.
Total geral	O preço total da cotação mais remessa e impostos. (Somente leitura)
Modificado pela última vez por	Último usuário que alterou a cotação, incluindo data e hora da modificação. (Somente leitura)
Itens de linha	Número de itens de linha na cotação.
Nome da oportunidade	Nome da oportunidade associada à cotação. (Somente leitura)
Telefone	Número de telefone do contato associado à cotação. Se disponível, é preenchido automaticamente quando você adiciona um contato.
Nome da cotação	O nome da cotação.
Número da cotação	Número gerado automaticamente que identifica a cotação. (Somente leitura)
Cotação para	Endereço para enviar a cotação para aprovação, como o endereço de uma agência de terceiros que representa um comprador. Não é exibido no layout de página por padrão.
Nome de destino da cotação	Nome da entidade (como pessoa ou empresa) para a qual a cotação é enviada para aprovação.
Tipo de registro	Nome do campo que determina quais valores da lista de seleção estão disponíveis para o registro. O tipo de registro poderá ser associado a um processo de vendas. Disponível nas edições Enterprise, Unlimited, Performance e Developer.
Entrega e manuseio	Total de custos de entrega e manuseio para a cotação.
Enviar para	Endereço de remessa da conta associada à cotação.
Nome de envio	Nome da entidade (como pessoa ou empresa) para a qual os itens da linha da cotação são enviados.
Status	O status atual da cotação. As opções padrão são: • —Nenhum— • Rascunho • Revisão necessária • Em revisão

Campo	Descrição
	• Aprovado • Rejeitado • Apresentado • Aceito • Negado Seu administrador determina qual status é o padrão para novas cotações e quais os status permitem a você enviar um PDF da cotação por email.
Subtotal	Total de itens de linha da cotação antes da aplicação de descontos, impostos e taxa de entrega. (Somente leitura)
Sincronização	Indica se a cotação está sincronizada com sua oportunidade associada. (Somente leitura).
Imposto	Total de impostos da cotação.
Preço total	Total de itens de linha da cotação após a aplicação de descontos e antes dos impostos e da taxa de entrega. (Somente leitura)

Campos de Item de Linha de Cotação

Esta tabela relaciona os campos (em ordem alfabética) que formam um item da linha de cotação.

Campo	Descrição
Criado por	Usuário que criou o item de linha, incluindo data e hora da criação. (Somente leitura)
Data	Data de serviço, efetiva ou outra data para o produto.
Desconto	O desconto que você aplica ao item de linha. Você pode inserir um número com ou sem o símbolo de porcentagem e pode utilizar até duas casas decimais.
Modificado pela última vez por	Último usuário que alterou o item de linha, incluindo data e hora da modificação. (Somente leitura)
Descrição da linha	A descrição do produto no item de linha.
Número do item de linha	Número gerado automaticamente pelo sistema que identifica o item de linha. (Somente leitura)
Preço de lista	O preço do produto no catálogo de preços, incluindo a moeda. (Somente leitura)
Produto	O nome do produto do item de linha como listado no catálogo de preços. (Somente leitura)
Código do produto	O código interno ou número do produto usado para identificá-lo.
Quantidade	O número de unidades desse produto do item de linha incluído na cotação. O valor deve ser 1 ou maior. Se uma cotação estiver sincronizada com uma oportunidade, esse campo é atualizado a partir do item da linha da cotação para o produto da oportunidade. Esse campo também é exibido na lista Produtos na página Edição

Campo	Descrição
	da Previsão da Oportunidade, se você utilizar previsões para suas oportunidades (dependendo da versão de previsão que você usa).
`Nome da cotação`	Nome da cotação do item de linha.
`Preço de venda`	Preço atual desejado de venda do produto. Inicialmente, o preço de venda de um produto adicionado a uma oportunidade ou cotação é o preço de lista do produto no catálogo de preços, mas você pode alterá-lo aqui. Se uma cotação estiver sincronizada com uma oportunidade, esse campo é atualizado a partir do item da linha da cotação para o produto da oportunidade. Se uma cotação estiver sincronizada com uma oportunidade, esse campo é atualizado a partir do item da linha da cotação para o produto da oportunidade. Esse campo também é exibido na lista Produtos na página Edição da Previsão da Oportunidade, se você utilizar previsões para suas oportunidades (dependendo da versão de previsão que você usa).
`Agenda`	Indica se o item de linha usa agendas na oportunidade. Observe que as agendas padrão não são transportadas da oportunidade quando os produtos da oportunidade são copiados para uma cotação.
`Subtotal`	O preço de venda do item de linha multiplicado pela quantidade.
`Preço total`	O preço de venda do item de linha multiplicado pela quantidade menos o desconto.

CONSULTE TAMBÉM:

Exibindo e editando cotações

Criando cotações

Pesquisando cotações

Procure cotações por nome ou número.

1. Insira seus termos de pesquisa na barra lateral ou na caixa de pesquisa do cabeçalho.
2. Clique em **Pesquisar**.
3. Nos resultados da pesquisa, clique em um item para abri-lo ou clique em **Editar**, se disponível.

Nota: Só é possível criar modos de exibição de lista em guias de objetos. O objeto Cotações não tem uma guia de objeto padrão e não suporta guias de objetos personalizadas.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir cotações
- "Ler" em cotações

Visão geral de sincronização de cotações

A sincronização de cotações permite vincular uma cotação à oportunidade criada por ela e sincronizar todas as atualizações entre os dois registros. Uma oportunidade pode ter várias cotações, mas só pode sincronizar com uma cotação de cada vez.

Quando uma cotação e uma oportunidade estão sincronizadas, qualquer adição ou alteração na lista de produtos em um registro será sincronizada com a lista de produtos na outra. Então, adicionar ou remover um item de linha de uma cotação atualiza a lista relacionada Produtos da oportunidade sincronizada, e adicionar ou remover um produto à oportunidade atualiza a lista relacionada Itens da Linha da Cotação da cotação sincronizada. A classificação de produtos também é sincronizada entre os dois registros. A cotação e a oportunidade continuam sincronizando até você parar a sincronização ou excluir um dos registros.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

É possível sincronizar cotações e oportunidades que não têm nenhum produto. Quando você adicionar um produto a um registro, ele será adicionado automaticamente ao registro ao qual está sincronizado.

Se uma oportunidade e uma cotação estão sincronizadas, a oportunidade identifica a cotação sincronizada em dois locais:

- O campo `Cotação sincronizada` na página de detalhes da Oportunidade.
- A caixa de seleção `Sincronizando` na lista relacionada Cotações.

Se você parar a sincronização entre uma cotação e uma oportunidade, o vínculo será rompido e os registros não serão mais atualizados automaticamente quando um deles for alterado.

CONSULTE TAMBÉM:

Sincronizando cotações e oportunidades

Sincronizando cotações e oportunidades

Para sincronizar uma cotação com uma oportunidade:

1. Abra a cotação que deseja sincronizar e clique em **Iniciar sincronização**.
2. Nas caixas de diálogo, clique em **Continuar**, **Sincronizar** e em **Concluído**.

A cotação e a oportunidade agora estão vinculadas para sincronização, que ocorre sempre que você adiciona ou atualiza um item de linha da cotação ou um produto da oportunidade. O campo `Cotação sincronizada` da oportunidade e a lista relacionada Cotações identificam a cotação atualmente sincronizada.

Para interromper a sincronização entre uma cotação e uma oportunidade, abra a cotação sincronizada e clique em **Parar sincronização**. As atualizações não serão mais sincronizadas entre os registros.

Para sincronizar uma cotação diferente com uma oportunidade, siga as etapas para sincronizar uma cotação. A cotação anteriormente sincronizada interrompe a sincronização e a nova cotação inicia.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para sincronizar cotações:

- "Criar" em cotações

CONSULTE TAMBÉM:

Solucionando problemas de sincronização de cotações

Visão geral de sincronização de cotações

Solucionando problemas de sincronização de cotações

Você poderá obter mensagens de erro se tentar sincronizar cotações sob determinadas condições. Se ocorrer, localize o erro abaixo e saiba como resolver o problema.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para sincronizar cotações:
- "Criar" em cotações

Não é possível sincronizar esta cotação pois ela tem produtos inativos ou arquivados.

- Se o produto não estiver ativo, edite-o e marque a caixa de seleção `Ativo`.
- Se o produto foi arquivado, exclua-o se a oportunidade não estiver fechada.

Não é possível sincronizar esta cotação pois ela tem um catálogo de preços inativo ou arquivado.

- Se o catálogo de preços estiver inativo, edite-o e marque a caixa de seleção `Ativo`.
- Se o catálogo de preços foi arquivado, exclua-o se a oportunidade não estiver fechada.

Não é possível sincronizar esta cotação pois ela tem preços de lista inativos ou arquivados.

- Se o preço de lista não estiver ativo, edite-o e marque a caixa de seleção `Ativo` para o preço de lista.
- Se preço de lista tiver sido arquivado, exclua-o se a oportunidade não estiver fechada.

Não é possível sincronizar esta cotação pois ela tem uma moeda inativa.

Ative a moeda em Configuração inserindo *`Gerenciar moedas`* na caixa `Busca rápida` e selecionando **Gerenciar moedas**.

Não é possível sincronizar esta cotação porque uma ou mais das agendas para os produtos da oportunidade foram alterados desde a criação da cotação.

Crie uma nova cotação e sincronize-a ou abra o produto, exclua a agenda e depois crie a agenda novamente.

Essa cotação não pode ser sincronizada porque outra cotação que está sendo sincronizada para essa oportunidade está bloqueada devido a um processo de aprovação de fluxo de trabalho. As oportunidades só podem ser sincronizadas com uma cotação por vez.

Para desbloquear a outra cotação, termine o processo de aprovação ou faça o recall do pedido de aprovação.

O campo Cotação sincronizada é somente de leitura em um acionador.

Sua organização pode estar utilizando um acionador Apex que tenta modificar o campo `Cotação Sincronizada`. O campo `Cotação sincronizada` é somente de leitura e não pode ser modificado com um acionador. Entre em contato com o administrador do sistema para modificar o acionador.

Documentando contratos para as contas

Visão geral dos contratos

Um contrato é um acordo escrito entre duas ou mais partes. Muitas empresas usam contratos para definir os termos para fazer negócios com outras empresas.

Use o Salesforce para estabelecer e documentar os contratos mantidos entre você e as suas contas. Em seguida, rastreie o contrato durante o seu processo de aprovação da organização e use alertas do fluxo de trabalho para notificá-lo quando devem ser iniciadas as renovações de contrato.

CONSULTE TAMBÉM:

Home page de Contratos

Home page de Contratos

Clique na guia Contratos para exibir a home page de contratos.

- Para exibir uma lista filtrada de itens, selecione uma lista predefinida da lista suspensa `Exibir` ou clique em **Criar novo modo de exibição** para definir sua própria exibição personalizada. Para editar ou excluir qualquer exibição que você tenha criado, selecione-a na lista suspensa `Modo de exibição` e clique em**Editar**.
- Na seção **Contratos recentes**, selecione uma opção na lista suspensa para exibir uma lista resumida dos principais contratos que correspondem a esses critérios. Na lista, você pode clicar em qualquer contrato para obter acesso direto aos respectivos detalhes. Se você tiver adicionado o campo `Nome do contrato` ao layout da página de contratos, ele será exibido nessa lista. Alterne entre os links **Mostrar 25 itens** e **Mostrar 10 itens** para alterar o número de itens a serem exibidos. Os campos exibidos são determinados pelo layout de pesquisa da guia Contratos, definido pelo administrador e pelas configurações de segurança no nível do campo (disponíveis somente nas edições Enterprise, Unlimited, Performance e Developer). As opções de Contratos recentes são:

Opção de contratos recentes	Descrição
Recém-criado	Os últimos dez ou vinte e cinco contratos criados. O contrato criado mais recentemente é apresentado na primeira posição da lista. A lista só inclui os seus registros.
Recém-modificado	Os últimos dez ou vinte e cinco contratos atualizados. O contrato atualizado mais recentemente é apresentado na primeira posição da lista. A lista só inclui os seus registros.
Recém-visualizado	Os últimos dez ou vinte e cinco contratos exibidos. O contrato exibido mais recentemente é apresentado na primeira posição da lista. A lista deriva-se dos seus itens recentes e inclui registros que pertencem a você e a outros usuários.

- Na seção **Contratos recentes**, clique em **Novo** para criar um novo contrato.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir a guia Contratos:
- "Ler" em contratos

Para exibir contratos:
- "Ler" em contratos

Para criar contratos:
- "Criar" em contratos

  E

  "Ler" em contas

CONSULTE TAMBÉM:

Exibindo e editando contratos

Diretrizes para criar contratos

Exibindo listas de contratos

A página de lista de contratos exibe uma lista dos contratos que correspondem ao seu modo de exibição atual. Para exibir uma lista filtrada de itens, selecione uma lista predefinida da lista suspensa `Exibir` ou clique em **Criar novo modo de exibição** para definir sua própria exibição personalizada. Para editar ou excluir qualquer exibição que você tenha criado, selecione-a na lista suspensa `Modo de exibição` e clique em **Editar**.

- Clique no número de um contrato para exibir os detalhes. Clique em **Editar** ou em **Excluir** para editar ou excluir um contrato.
- Se o Chatter estiver ativado, clique no ou no para seguir ou parar de seguir um contrato no feed do Chatter.
- Clique em **Novo contrato** ou selecione **Contrato** na lista suspensa Criar novo na barra lateral para criar um contrato.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir listas de contratos:
- "Ler" em contratos

Para criar contratos:
- "Criar" em contratos

  E

  "Ler" em contas

Exibindo e editando contratos

Exibindo contratos

Depois de ter localizado um contrato na home page de contratos ou nas páginas de listas, clique no número do contrato para exibir as informações detalhadas. Em uma conta, clique no número do contrato na lista relacionada Contratos para exibi-lo. Todos os contratos associados à conta são apresentados na lista relacionada Contratos. Se os detalhes de navegação estiverem ativados, passe o cursor do mouse sobre qualquer campo de pesquisa na página de detalhes para exibir as informações principais sobre um registro antes de clicar na página de detalhes do registro.

Exibindo atualizações e comentários de contrato (Chatter)

Exiba um feed do Chatter de atualizações, comentários e publicações sobre o contrato.

Editando contratos

Para atualizar um contrato, clique em **Editar** e altere os campos a serem atualizados. Ao terminar, clique em **Salvar**. Você também pode selecionar **Salvar e novo** para salvar o contrato atual e criar outro. Os usuários com a permissão "Editar" em contratos podem editar contratos até eles serem ativados. Use edição inline para editar os campos diretamente na página de detalhes. Se a edição inline não estiver ativada, entre em contato com o administrador.

Listas relacionadas a contratos

A parte inferior da tela fornece um instantâneo das principais informações relacionadas ao contrato. As listas relacionadas exibidas são determinadas por sua personalização e por qualquer personalização que o administrador tenha feito nos layouts de página ou de acordo com as suas permissões para exibir os dados relacionados. Você pode clicar em itens individuais para

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir contratos:
- "Ler" em contratos

Para alterar contratos:
- "Editar" em contratos

  E

  "Ler" em contas

Para alterar contratos ativados:
- "Ativar contratos"

exibir mais detalhes. Clique em **mais**, na parte inferior da página, ou em **Exibir mais**, abaixo de uma lista relacionada, para exibir mais itens. Clicar em **Novo** para adicionar novos itens diretamente.

Imprimindo contratos

Para abrir uma área de impressão dos detalhes do registro, no canto superior direito da página, clique em **Exibir área de impressão**.

Para retornar à última página de lista exibida, clique em **Voltar à lista** na parte superior da página de detalhes de contratos. Se sua organização tiver ativado o uso de seções de página recolhíveis, use os ícones de seta ao lado dos cabeçalhos de seção para expandir ou retrair as seções da página de detalhes.

Diretrizes para criar contratos

Considere inserir as seguintes informações opcionais para maximizar a qualidade dos seus dados.

- A data de início
- Período em que o contrato ficará em vigor.
- A data de término

> Nota: O administrador pode ter configurado o Salesforce para calcular a `Data de término do contrato` com base na `Data de início do contrato` e `Prazo do contrato`. Se a `Data de término do contrato` for calculada automaticamente, ela não será exibida na página de edição de contratos.

Se sua organização usa divisões, a divisão de um novo contrato é automaticamente definida como a divisão da conta relacionada.

CONSULTE TAMBÉM:

Home page de Contratos

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir contratos:
- "Ler" em contratos

Para criar contratos:
- "Criar" em contratos

  E

  "Ler" em contas

Histórico do contrato

A lista relacionada Histórico do contrato de uma página de detalhes do contrato rastreia as alterações feitas em um contrato. O padrão é rastrear as alterações para contratos com um status **Em processo de aprovação** ou **Ativado**. Para rastrear alterações para contratos com qualquer status, consulte Personalizando configurações do contrato.

Toda vez que um usuário modifica qualquer campo padrão ou personalizado cujo histórico esteja definido para ser rastreado no contrato, uma nova entrada é adicionada à lista relacionada Histórico do contrato. Todas as entradas incluem a data, o horário, a natureza da alteração e quem a fez. As modificações na lista relacionada no contrato não são rastreadas no histórico do contrato.

Você pode gerar relatórios com os contratos ativados que tenham campos rastreados, clicando em **Novo relatório...** na guia Relatórios, selecionando **Relatórios de contrato** como o tipo de relatório e escolhendo **Histórico do contrato**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Os contratos estão disponíveis nas: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Ativando contratos

A ativação de um contrato altera seu status para `Ativado` e o torna somente leitura. Os contratos ativados não podem ser editados, e apenas os usuários com a permissão "Excluir contratos ativados" podem editar um contrato Ativado.

Para ativar um contrato:

1. Abra o contrato que você deseja ativar.
2. Clique em **Ativar**. O status de um contrato ativado é `Ativado`.

CONSULTE TAMBÉM:

Exibindo e editando contratos

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar contratos:

- "Ativar contratos"

  E

  "Ler" e "Editar" em contratos

Gerenciando e rastreando os pedidos dos clientes

Visão geral de pedidos

Use pedidos para rastrear as solicitações dos seus clientes por produtos ou serviços.

Um *pedido* é um acordo entre uma empresa e um cliente para fornecer serviços ou entregar produtos em uma quantidade, preço e data conhecidos. Dependendo das necessidades da sua empresa, o administrador pode exigir que os pedidos sejam adicionados em um contrato ou permitir que sejam adicionados diretamente em uma conta.

Exemplo: Por exemplo, um provedor de serviços de Internet pode exigir que os clientes se comprometam a manter o serviço por um ano. Essa empresa exigiria contratos como referência para cada pedido. Por outro lado, uma empresa que vende roupas pode vender produtos em uma única transação. Essa empresa associaria cada pedido diretamente a uma conta.

CONSULTE TAMBÉM:

Diretrizes para a criação de pedidos

Atualizando pedidos

Campos do pedido

Histórico de pedido

Visão geral de pedidos de redução

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir a guia Pedidos:

- "Ler" nos pedidos

Para exibir os pedidos:

- "Ler" nos pedidos

Localizando pedidos na sua organização

Encontre os pedidos exatos que está procurando criando modos de exibição de lista personalizados ou usando modos de exibição de lista predefinidos.

Para filtrar os pedidos que está exibindo, na guia Pedidos, selecione uma lista predefinida na lista suspensa Exibir. Para criar uma lista personalizada, clique em **Criar novo modo de exibição**.

Depois de filtrar os pedidos para a exibição que você deseja, clique em um pedido para ver mais detalhes.

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral de pedidos
- Limitações de edição e exclusão para pedidos e pedidos de redução

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir listas de pedidos:

- "Ler" nos pedidos

Diretrizes para a criação de pedidos

Cada pedido deve ser associado a uma conta ou contato, dependendo das configurações realizadas pelo administrador.

É possível criar um pedido diretamente em uma conta ou contrato, por meio de sua lista relacionada de pedidos, para associar o pedido a esse registro automaticamente. Também é possível criar um pedido a partir da guia Pedidos e adicionar manualmente a conta e o contrato associados, se necessário.

Se você deseja criar um pedido com os mesmos detalhes de outro pedido, é possível cloná-lo. Se você clona com produtos, não pode alterar a moeda do pedido novo ou do catálogo de preços.

CONSULTE TAMBÉM:

- Atualizando pedidos
- Adicionando produtos em um pedido
- Visão geral de pedidos

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar um pedido a partir da guia Pedidos:

- "Criar" em pedidos

Para criar um pedido em um contrato:

- "Criar" em pedidos E "Ler" em contratos

Para criar um pedido em uma conta:

- "Criar" em pedidos E "Ler" em contas

Campos do pedido

Entenda os campos nos pedidos e nos pedidos de redução.

Os pedidos e pedidos de redução têm os seguintes campos. Dependendo do layout da sua página e das configurações de segurança em nível de campo, alguns campos talvez não estejam visíveis ou sejam editáveis.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Os pedidos estão disponíveis nas: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Unlimited**, **Performance** e **Developer**

Os pedidos de redução estão disponíveis nas: Edições **Enterprise**, **Unlimited**, **Performance** e **Developer**

Campo	Descrição
Nome da conta	Nome da conta associada ao pedido. (Somente leitura para pedidos de redução).
Número da conta	Número exclusivo atribuído automaticamente à conta associada ao pedido. (Somente leitura para pedidos de redução).
Ativado por	Nome do usuário que ativou o pedido. (Somente leitura)
Data de ativação	Data em que o pedido foi ativado.
Cidade de cobrança	Parte que menciona a cidade do endereço de cobrança. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.
País de cobrança	Parte que menciona o país do endereço de cobrança. A entrada é selecionada em uma lista de opções de valores padrão ou inseridos como texto. São permitidos até 80 caracteres se o campo for de texto.
Estado/Província de cobrança	Parte do estado ou da província do endereço de cobrança. A entrada é selecionada em uma lista de opções de valores padrão ou inseridos como texto. São permitidos até 80 caracteres se o campo for de texto.
Endereço para cobrança	Endereço usado para cobrança. São permitidos até 255 caracteres nesse campo.
CEP de cobrança	Parte do CEP ou do código postal do endereço de cobrança. São permitidos até 20 caracteres nesse campo.
Contato da cobrança	Contato do qual o pedido é cobrado.
Empresa autorizada por	Usuário da sua organização que autorizou o pedido.
Data da autorização da empresa	Data em que o pedido foi autorizado.
Data de término do contrato	Último dia em que o contrato estará em vigor. (Somente leitura)

Campo	Descrição
Nome do contrato	Título do contrato pai que o distingue de outros contratos. (Somente leitura)
Número do contrato	Número exclusivo atribuído automaticamente ao contrato. A numeração dos contratos começa com "100". (Somente leitura em pedidos de redução)
Criado por	O usuário que criou o registro do pedido. (Somente leitura)
Moeda	A moeda padrão de todos os campos com quantia monetária no pedido. (Somente leitura para pedidos de redução).
Cliente autorizado por	Contato na conta do pedido que autorizou o pedido.
Data da autorização do cliente	Data em que o contato autorizou o pedido.
Descrição	Descrição do pedido.
Modificado pela última vez por	Usuário que alterou o registro do pedido mais recentemente.
Oportunidade	Oportunidade associada ao pedido.
Valor do pedido	Valor total do pedido.
Data de término do pedido	Data em que o pedido termina.
Nome do pedido	Título para o pedido que o distingue de outros pedidos.
Número do pedido	Número exclusivo atribuído automaticamente ao pedido. A numeração dos pedidos começa com "100". (Somente leitura)
Tipo de registro do pedido	Tipo de registro atribuído a esse pedido.
Número de referência do pedido	Número de referência atribuído a esse pedido.
Data de início do pedido	Data em que o pedido entra em vigor.
Tipo de pedido	Tipo de pedido. Você seleciona uma entrada em uma lista de opções com os valores disponíveis, que é definida pelo administrador. Cada valor da lista de opções pode ter até 40 caracteres.
Pedido original	Somente para pedidos de redução. Pré-preenchido com o ID do pedido pai quando você cria um pedido de redução clicando em **Reduzir pedido**.
Proprietário	Proprietário do pedido. Pode ser um usuário ou uma fila. Os proprietários dos pedidos têm acesso total aos seus pedidos, seja qual for o acesso de conta.
Data do PC	Data em que uma ordem de compra foi inserida.
Número da ordem de compra	Número da ordem de compra.
Cotação	Cotação associada ao pedido.

Campo	Descrição
Pedido de redução	Se estiver selecionado, o registro do pedido representa um pedido de redução. Selecionado automaticamente ao criar um pedido de redução clicando em **Reduzir pedido**. Somente leitura.
Cidade de entrega	Parte que menciona a cidade do endereço principal de envio ou remessa. São permitidos até 40 caracteres nesse campo.
País de entrega	Parte que menciona o país do endereço principal de envio ou remessa. A entrada é selecionada em uma lista de opções de valores padrão ou inseridos como texto. São permitidos até 80 caracteres se o campo for de texto.
Estado/Província de entrega	Parte que menciona a província do endereço principal de envio ou remessa. A entrada é selecionada em uma lista de opções de valores padrão ou inseridos como texto. São permitidos até 80 caracteres se o campo for de texto.
Rua de entrega	Rua do endereço principal de envio ou remessa de uma conta. São permitidos até 255 caracteres nesse campo.
CEP de entrega	CEP ou código postal do endereço principal de envio ou remessa. São permitidos até 20 caracteres nesse campo.
Contato de entrega	Contato para quem o pedido é enviado.
Status	Indica o estágio que o pedido atingiu no processo de negócio do pedido. Sua organização pode adicionar valores a essa lista de opções dentro das categorias de status de pedido definidas no sistema: Rascunho e Ativado. É possível usar essas categorias de status para rastrear pedidos dentro de seu processo de negócios usando relatórios e modos de exibição. Algumas permissões de usuário se aplicam especificamente ao status de rascunho e outras, ao status ativado.

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral de pedidos
- Visão geral de pedidos de redução
- Atualizando pedidos
- Campos de produtos solicitados

Atualizando pedidos

Depois de criar um pedido, faça as alterações necessárias para atualizar o status, adicionar ou editar seus produtos ou criar um pedido de redução.

- Edite o pedido para atualizar seus detalhes.
- Adicione e edite produtos solicitados para identificar os produtos ou serviços solicitados.
- Ative os pedidos.
- Desative os pedidos.
- Reduza um pedido ativado.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de pedidos

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Limitações de edição e exclusão para pedidos e pedidos de redução

Alguns campos não podem ser editados após a criação do pedido. Outros não podem ser editados após a redução do pedido.

- Não é possível editar a categoria de status de um pedido ou pedido de redução de `Rascunho` para `Ativado` ou vice-versa. O campo de status é atualizado com base em outros processos.

  Por exemplo, quando você clica em **Ativar**, a categoria de status é alterada de `Rascunho` para `Ativado`. Os rótulos de status podem ser diferentes, dependendo das configurações do administrador.

- Depois que um pedido for criado, você só poderá alterar seu campo `Conta` quando as seguintes condições forem verdadeiras.
  - O pedido está com o status `Rascunho`.
  - Se o pedido tiver um contrato associado, esse contrato também será associado à nova conta.
- Depois que um pedido for criado, você só poderá alterar seu campo `Contrato` quando as seguintes condições forem verdadeiras.
  - O pedido está com o status `Rascunho`.
  - A conta associada ao pedido é a mesma conta associada ao novo contrato.
  - A moeda associada ao pedido é a mesma moeda associada ao novo contrato.
  - Se o pedido tiver um catálogo de preços associado, esse catálogo também será associado ao novo contrato.
- Depois que um catálogo de preços é atribuído a um pedido, não será possível alterar ou remover a atribuição de catálogo de preços.
- Se um pedido tiver um pedido de redução associado, não será possível editar a data de término do pedido.
- Para excluir um pedido ou pedido de redução ativado, primeiro é preciso desativá-lo. Para desativar um pedido, é preciso primeiro desativar e excluir todos os pedidos de redução associados.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Os pedidos estão disponíveis nas: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Unlimited**, **Performance** e **Developer**

Os pedidos de redução estão disponíveis nas: Edições **Enterprise**, **Unlimited**, **Performance** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar um pedido ou pedido de redução:
- "Editar" nos pedidos

Para editar um pedido ou pedido de redução ativado:
- "Editar contratos ativados"

Para excluir um pedido ou pedido de redução:
- "Excluir" em pedidos

- Apenas os proprietários dos pedidos, proprietários de contas, proprietários de contrato e administradores do sistema podem excluir pedidos relacionados.

Nota: Quando você exclui um contrato, todos os pedidos relacionados, notas, anexos, eventos e tarefas, históricos e requisitos de aprovação são excluídos. As contas associadas não são excluídas com o contrato. O contrato excluído é movido para a Lixeira. Se você cancelar a exclusão do contrato, qualquer item relacionado também será restaurado.

CONSULTE TAMBÉM:

Diretrizes para a criação de pedidos
Atualizando pedidos
Visão geral de pedidos

Limitações de ativação para pedidos e pedidos de redução

As limitações de ativação protegem a integridade dos dados do pedido.

- Para ser ativado pedido deve ter produtos.
- Não é possível ativar um pedido de redução caso ele reduza um produto do pedido para uma quantidade negativa.
- Depois que um pedido ou pedido de redução é ativado, não é possível adicionar ou remover produtos pedidos, mas é possível editar os já existentes.

CONSULTE TAMBÉM:

Atualizando pedidos
Visão geral de pedidos
Visão geral de pedidos de redução
Limitações de desativação para pedidos

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Os pedidos estão disponíveis nas: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Unlimited**, **Performance** e **Developer**

Os pedidos de redução estão disponíveis nas: Edições **Enterprise**, **Unlimited**, **Performance** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar pedidos:
- "Ativar pedidos"

Limitações de desativação para pedidos

Para poder desativar pedidos que têm pedidos de redução, é necessário desativar e excluir seus pedidos de redução.

CONSULTE TAMBÉM:

- Atualizando pedidos
- Visão geral de pedidos
- Visão geral de pedidos de redução

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Os pedidos estão disponíveis nas: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Os pedidos de redução estão disponíveis nas: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para desativar pedidos e pedidos de redução:

- "Editar contratos ativados"

Histórico de pedido

Acompanhe as alterações de um pedido — como alterações no status — em sua página de detalhes utilizando a lista relacionada Histórico do pedido.

Sempre que um usuário modifica um campo padrão ou personalizado, uma nova entrada é adicionada à lista relacionada Histórico do pedido, independentemente do status do pedido. Todas as entradas incluem a data, o horário, a natureza da alteração e quem a fez. As modificações na lista relacionada no pedido não são rastreadas no histórico do pedido.

CONSULTE TAMBÉM:

- Atualizando pedidos
- Visão geral de pedidos
- Visão geral de pedidos de redução

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Unlimited**, **Performance** e **Developer**

Visão geral de produtos solicitados

Um *produto solicitado* é um produto ou serviço fornecido a um cliente de acordo com um pedido associado.

Todos os produtos solicitados em um pedido estão associados a um catálogo de preços. A lista relacionada Produtos solicitados em um pedido indica entre parênteses a que catálogo de preços o pedido está associado. Por exemplo, se o catálogo de preços Governo estiver associado a seus produtos solicitados, a lista relacionada será intitulada Produtos solicitados (governo).

Um *produto em um pedido de redução* é um produto ou serviço a ser devolvido, reduzido, desativado ou ter o fornecimento interrompido de acordo com um pedido de redução associado. Cada produto em um pedido de redução está diretamente associado a um produto solicitado.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

CONSULTE TAMBÉM:

- Adicionando produtos em um pedido
- Adicionando produtos em um pedido de redução
- Limitações de edição e exclusão para produtos de pedidos
- Visão geral de pedidos
- Visão geral de pedidos de redução

Campos de produtos solicitados

Entenda os campos nos produtos solicitados e nos produtos em um pedido de redução.

Os produtos solicitados e os produtos em um pedido de redução têm os seguintes campos. Dependendo do layout da sua página e das configurações de segurança em nível de campo, alguns campos talvez não estejam visíveis ou sejam editáveis.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Unlimited**, **Performance** e **Developer**

Campo	Descrição
`Quantidade disponível`	Número de unidades disponíveis a serem reduzidas. Quando um pedido de redução é ativado, a `Quantidade disponível` do pedido de redução é atualizada para refletir a quantidade de produtos em um pedido de redução relevantes. O valor sempre deve ser maior ou igual a *0*. (Somente leitura)
`Criado por`	O usuário que criou o registro do produto solicitado. (Somente leitura)
`Data de término`	Data final do produto solicitado.
`Modificado pela última vez por`	Usuário que alterou o registro do pedido mais recentemente.
`Descrição da linha`	Descrição desse registro do produto solicitado.

Campo	Descrição
Preço de lista	Preço padrão definido pelo catálogo de preços para o pedido pai. (Somente leitura)
Pedido	Pedido pai desse produto solicitado.
Número do produto solicitado	Número gerado automaticamente que identifica o registro do produto solicitado. (Somente leitura)
Produto do pedido original	Número que identifica o produto solicitado que está sendo reduzido. Necessário se o produto solicitado está reduzindo outro produto solicitado. (Somente leitura)
Produto	Nome do produto utilizado nesse registro do produto solicitado. (Somente leitura)
Código do produto	O código interno ou número do produto usados para identificar o produto. (Somente leitura)
Quantidade	Quantidade de unidades do produto.
Item de linha de cota	Item de linha da cotação associado ao pedido. A cotação do item de linha de cotação deve corresponder à cotação associada ao pedido pai do produto solicitado.
Data de início	Data de início do produto solicitado.
Preço total	Quantidade do produto solicitado multiplicada pelo preço unitário.
Preço unitário	Preço unitário do produto solicitado.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de produtos solicitados
Campos do pedido

Adicionando produtos em um pedido

Acompanhe o que você está vendendo para um cliente adicionando produtos aos registros de pedido.

É possível adicionar produtos solicitados a rascunhos de pedidos.

1. Abra o pedido ao qual deseja adicionar produtos.
2. Na lista relacionada Produtos solicitados, clique em **Adicionar produtos**.
3. Se ainda não houver um catálogo de preços selecionado para esse pedido, selecione o catálogo de preços que deseja usar para esse pedido e clique em **Salvar**.

   Nota: Você pode usar apenas um catálogo de preços por pedido.

4. Selecione os produtos que deseja adicionar ao seu pedido e clique em **Selecionar**.
5. Insira a quantidade de cada produto solicitado.
6. Altere o preço unitário, se necessário.
7. Considere adicionar descrições de linha.
8. Para selecionar mais produtos a adicionar, clique em **Salvar e mais**.
9. Para adicionar os produtos selecionados, clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

- Limitações de edição e exclusão para pedidos e pedidos de redução
- Limitações de ativação para pedidos e pedidos de redução
- Visão geral de produtos solicitados
- Visão geral de pedidos

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Unlimited**, **Performance** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para adicionar produtos a um pedido:

- "Editar" nos pedidos

Limitações de edição e exclusão para produtos de pedidos

Há limitações relacionadas ao momento em que você pode editar ou excluir produtos de pedidos, dependendo de se o pedido pai foi ativado ou reduzido.

- Se um pedido ou pedido de redução tiver sido ativado, não será possível excluir seus produtos do pedido. No entanto, ainda é possível editar os campos de produto solicitado existentes.
- Depois de um produto solicitado ser reduzido, não é mais possível editá-lo ou excluí-lo nesse pedido.

CONSULTE TAMBÉM:

Adicionando produtos em um pedido

Adicionando produtos em um pedido de redução

Visão geral de produtos solicitados

Visão geral de pedidos de redução

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Os pedidos estão disponíveis nas: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Os pedidos de redução estão disponíveis nas: Edições **Enterprise**, **Unlimited**, **Performance** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar um produto solicitado em um rascunho de pedidos ou pedido de redução:

- "Editar" em produtos solicitados

Para excluir um produto solicitado em um rascunho de pedidos ou pedido de redução:

- "Excluir" em produtos solicitados

Para editar produtos solicitados em um pedido ou pedido de redução ativado:

- "Editar contratos ativados"

Visão geral de pedidos de redução

Use pedidos de redução para rastrear solicitações de redução, devolução ou desativação de produtos ou serviços para determinado cliente.

Um *pedido de redução* é um acordo entre uma empresa e um cliente para processar as devoluções de produtos, desativação ou redução de serviços que eram fornecidos. Por exemplo, se um cliente adquiriu 30 itens por meio de um pedido e depois solicita o cancelamento do pedido, você pode criar um pedido de redução para rastrear a solicitação.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

É possível criar vários pedidos de redução para um único pedido; no entanto, você não pode criar um único pedido de redução para vários pedidos. Por exemplo, se for preciso reduzir os pedidos de produtos adquiridos por meio de três pedidos ativados, será necessário criar três pedidos de redução — um para cada pedido original —, mesmo que todos esses pedidos sejam da mesma conta.

CONSULTE TAMBÉM:

- Reduzindo pedidos
- Limitações de ativação para pedidos e pedidos de redução
- Limitações de edição e exclusão para pedidos e pedidos de redução
- Campos do pedido

Reduzindo pedidos

Se sua empresa aceita devoluções ou reduções de pedidos ativados, você poderá reduzir os pedidos relevantes para refletir trocas de mercadorias ou serviços.

Somente pedidos que foram ativados podem ser reduzidos.

Pode-se aplicar um pedido de redução em apenas um pedido. Se for preciso reduzir produtos solicitados de vários pedidos, crie um pedido de redução para cada pedido original.

1. Acesse a página de detalhes do pedido que está reduzindo.
2. Clique em **Reduzir pedido** para criar um pedido de redução.
3. Digite os detalhes apropriados do pedido de redução e clique em **Salvar**.
4. Adicione produtos para indicar os produtos solicitados no pedido original que precisam ser reduzidos.

CONSULTE TAMBÉM:

- Adicionando produtos em um pedido de redução
- Limitações de ativação para pedidos e pedidos de redução
- Atualizando pedidos
- Campos do pedido
- Campos de produtos solicitados

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Unlimited**, **Performance** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para reduzir um pedido:

- "Criar pedidos de redução"

Adicionando produtos em um pedido de redução

Após criar um pedido de redução, indique os produtos que precisam ser reduzidos, bem como as quantidades desses produtos a reduzir.

Nota:

- Um produto solicitado pode ser reduzido apenas se sua Quantidade disponível for maior que zero. É possível reduzir um produto parcialmente, mas não se pode reduzi-lo de forma a ser menor que zero.
- É possível reduzir até 200 produtos solicitados em um pedido de redução.

1. Abra o pedido de redução ao qual deseja adicionar produtos ou reduza um pedido existente para criar um novo pedido de redução.
2. Na lista relacionada Produtos solicitados, clique em **Selecionar produtos a reduzir**.
3. Na coluna Quantidade a reduzir, digite o número de unidades a reduzir na quantidade de cada produto solicitado.
   - Se quiser reduzir completamente um produto solicitado, insira em Quantidade a reduzir o mesmo número que aparece em Quantidade disponível.
   - Se não quiser reduzir um item, deixe Quantidade a reduzir em branco.

   Por exemplo, se o pedido original incluía 3.000 suportes para copo de café, e seu cliente só precisa de 2.000, digite `1000` na coluna Quantidade a reduzir.
4. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para adicionar produtos solicitados em um pedido de redução:

- "Editar" nos pedidos

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de pedidos de redução

Visão geral de produtos solicitados

Limitações de edição e exclusão para produtos de pedidos

Compartilhando pedidos

O administrador define o modelo de compartilhamento padrão para toda a organização. Você pode alterar esse modelo para ampliar o compartilhamento a mais usuários do que o número padrão definido pelo administrador. Entretanto, não é possível alterar o modelo de compartilhamento para torná-lo mais restritivo do que o padrão.

Para exibir e gerenciar os detalhes de compartilhamento, clique em **Compartilhamento** na página de detalhes do pedido. A página Detalhes de compartilhamento lista os usuários, grupos, papéis e territórios que têm acesso de compartilhamento ao pedido. O botão Compartilhamento não está disponível quando o padrão referente a pedidos para toda a organização é controlado pelo pai. Nessa página, é possível realizar qualquer uma das ações a seguir.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

- Para mostrar uma lista filtrada de itens, selecione uma lista predefinida na lista suspensa `Exibir` ou clique em **Criar nova exibição** para definir seus próprios modos de exibição personalizados.Para editar ou excluir qualquer exibição criada, selecione-a na lista suspensa `Exibir` e clique em **Editar**.
- Clique para **Adicionar** para conceder acesso ao registro para outros usuários, grupos, papéis ou territórios.

  Nota: Para compartilhar um pedido com outro usuário, esse usuário deve ter a permissão de "Leitura" nos pedidos.

- Clique em **Expandir Lista** para exibir todos os usuários que têm acesso ao registro.
- Para ver as regras de compartilhamento manual que você criou, clique em **Editar** ou **Excluir** ao lado de um item na lista para editar ou excluir o nível de acesso.

Fazendo previsões de vendas

Prevendo e planejando ciclos de vendas com previsões colaborativas

Visão geral sobre Previsões colaborativas

Preveja receita e quantidades de vendas do seu pipeline de oportunidades e incorpore famílias de produtos, divisões de oportunidade e campos personalizados da moeda da oportunidade, se necessário.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional** (sem previsões de Divisões de oportunidade ou Campo personalizado), **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Nota: Essas informações se aplicam às Previsões colaborativas, não às Previsões personalizáveis.

Preveja e planeje o ciclo de vendas do pipeline até as vendas fechadas e gerencie as expectativas de vendas em toda a organização com Previsões colaborativas. Uma previsão é uma expressão da receita esperada com as vendas, baseada no acumulado bruto de um conjunto de oportunidades. Os valores previstos mostrados na guia Previsões são totais e subtotais das oportunidades nas quatro categorias de previsão — Pipeline, Valor de referência, Confirmado e Fechado. Dependendo de como o administrador configurou a sua organização, esses valores podem refletir oportunidades de uma ou mais categorias de previsão. Na guia Previsões, os usuários podem passar o mouse sobre o ao lado dos nomes de coluna para ver quais categorias de previsão são incluídas nos totais em cada coluna. Na tabela de totalização na página de previsões, os valores previstos são organizados por totalização de previsão, período e, opcionalmente, família de produtos. As previsões podem incluir os ajustes realizados pelos gerentes de previsão nas previsões dos seus subordinados imediatos e os ajustes realizados pelos usuários das previsões em seus próprios valores de previsão.

O administrador pode ativar até 4 tipos diferentes de previsões para a sua organização simultaneamente. Por exemplo: é conveniente fazer uma previsão de receita a partir das oportunidades e de quantidades por família de produtos. Você pode alternar entre os tipos de previsão clicando no nome da previsão e escolhendo outra previsão no menu pop-up. Cada tipo de previsão armazena seus próprios dados separados de cotas e ajuste.

Os usuários podem ver os valores previstos e as oportunidades relacionadas, por totalização de previsão, para um indivíduo ou para todos que estejam abaixo dele na hierarquia de previsões. Por exemplo, podem ver a previsão de Melhor caso para julho, de todos os gerentes de vendas subordinados a eles, de todos os representantes de vendas subordinados a qualquer um de seus gerentes, ou de apenas um indivíduo. Os usuários também podem ajustar suas próprias previsões e as previsões dos subordinados um nível abaixo deles. A interface de usuário torna simples fazer chamadas de status com uma equipe de oportunidades porque os usuários podem deslocar-se com facilidade.

Use a flexibilidade das Previsões colaborativas para executar muitas tarefas.

- Selecionar e exibir previsões usando uma tabela interativa e expansível.
- Ver informações resumidas relativas a cada totalização de previsão para meses ou trimestres isolados e para um intervalo de vários meses ou trimestres.
- Se sua organização usa famílias de produtos, veja resumos de previsão para cada família de produtos.
- Se sua organização usa divisões de oportunidades, veja as porcentagens e quantias de divisão que contribuem para cada previsão.

- Visualizar e usar a lista de oportunidades relacionadas a cada valor previsto selecionado. Acessar detalhes de oportunidade diretamente a partir dessa lista.
- Passe o mouse e clique no limite da coluna e ajuste a largura para visualizar dados mais facilmente.
- Fazer ajustes e visualizar detalhes de ajustes, como o valor previsto original e quem fez o ajuste. Se a sua organização tem mais de um tipo de previsão ativado, cada tipo de previsão mantém seus ajustes separados.
- Se você é um gerente de previsão, percorrer facilmente toda a hierarquia de previsões.
- Exibir previsões baseadas em receita ou quantidade.
- Exibir previsões em várias moedas.
- Exibir informações sobre cota na página de previsão de cada usuário. Se a sua organização tem mais de um tipo de previsão ativada, cada tipo de previsão mantém suas próprias informações separadas de cota.
- Use relatórios de Previsões colaborativas.
- Incluir as oportunidades dos usuários do portal do parceiro nas suas previsões.

CONSULTE TAMBÉM:

Noções básicas dos elementos de uma previsão

Qual é a diferença entre as versões do Forecasting?

Planejando sua migração de previsões personalizáveis para previsões colaborativas

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir a configuração da previsão:	"Exibir configuração"
Para editar as configurações de previsão:	"Personalizar aplicativo"
Para ativar usuários de Previsões:	"Gerenciar usuários internos" E "Personalizar aplicativo"
Para gerenciar cotas:	"Personalizar aplicativo" E "Gerenciar cotas"
Para carregar dados de cota para o Salesforce:	"Gerenciar cotas" E "Exibir todas as previsões"

Nota: Essas informações se aplicam a organizações que querem migrar de Previsões personalizáveis para Previsões colaborativas.

As Previsões colaborativas possuem, basicamente, as mesmas funcionalidades das Previsões personalizáveis. Ao migrar de Previsões personalizáveis para Previsões colaborativas, tenha em mente o seguinte:

- Para ativar Previsões colaborativas, é necessário desativar as Previsões personalizáveis antes. Entre em contato com a Salesforce e peça ajuda para desativar as Previsões personalizáveis.

- Ao desativar as Previsões personalizáveis, a lista relacionada a Cotações não será mais exibida nos registros do Usuário e a permissão Editar cotação pessoal (nome de API: `PermissionsEditOwnQuota`) não aparecerá mais no objeto Perfil.
- Organizações que usam anos fiscais personalizados não podem migrar para Previsões colaborativas no momento.
- Organizações que usam Gerenciamento de território devem desativar a Previsão personalizável e o Gerenciamento de território antes de migrar para as Previsões colaborativas. Para desativar esses recursos, entre em contato com a Salesforce.
- O histórico, substituições, relatórios e dados de compartilhamento de previsões de Previsões personalizáveis são eliminados.
- Antes de migrar para Previsões colaborativas, considere a possibilidade de exportar dados de relatório de previsões.
- Previsões mensais são o período de Previsões colaborativas padrão, mas você pode alterar as configurações para trimestrais.
- A hierarquia de previsões é mantida. No entanto, para reduzir a possibilidade de perda de dados, considere migrar para Previsões colaborativas logo após desativar as Previsões personalizáveis. Como a hierarquia é retida, não ative os usuários de Previsões novamente após migrar. Em vez disso, após a migração, valide todas as hierarquias em relação à precisão.

Antes de migrar, revise Qual é a diferença entre as versões de Previsões? para determinar se é possível se beneficiar das últimas melhorias oferecidas em Previsões colaborativas.

CONSULTE TAMBÉM:

Qual é a diferença entre as versões do Forecasting?

Noções básicas dos elementos de uma previsão

Saiba mais sobre os itens que contribuem para e podem afetar suas previsões.

Nota: Essas informações se aplicam às Previsões colaborativas, não às Previsões personalizáveis.

O recurso de Previsões colaborativas foi criado para ajudar você a localizar e comunicar facilmente as informações de oportunidades e previsões. Esta tabela explica o que é uma previsão e define os elementos que compõem uma previsão.

Conceito	Definição
Ajuste	Uma camada de detalhes que você pode adicionar a um valor previsto. Um ajuste demonstra a opinião de um gerente de previsão ou representante de vendas sobre o valor final que ele espera que as oportunidades da previsão apresentem ao final do período de previsão. Os gerentes de previsão podem desejar realizar ajustes nas suas previsões ou nas de subordinados se souberem que um funcionário ou equipe de vendas tende a ser muito otimista ou conservador ao atribuir valores às oportunidades. Representantes de vendas também podem ajustar suas próprias previsões caso achem que os valores das oportunidades estão acima ou abaixo do que deveriam. Os gerentes de previsão podem ajustar previsões que incluam somente valores brutos de oportunidade ou previsões que já

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional** (sem previsões de Divisões de oportunidade ou Campo personalizado), **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Conceito	Definição
	foram ajustadas por outra pessoa da equipe de oportunidade. Observe que um ajuste não altera o valor totalizado bruto subjacente; ele apenas adiciona uma camada de detalhes. Se a sua organização tem mais de um tipo de previsão ativado, cada tipo de previsão mantém seus ajustes separados. Os gerentes de previsão podem ajustar suas previsões de Confirmação e Valor de referência e as previsões dos subordinados um nível abaixo deles na hierarquia de previsões. Eles podem exibir ajustes feitos por seus subordinados em cada nível abaixo deles da hierarquia de previsões. Ajustes feitos nas previsões de seus subordinados são totalizados em suas próprias previsões. Ao fazer um ajuste, você pode optar por incluir uma nota e informar os outros do motivo pelo qual você fez o ajuste. As notas de ajuste não aparecem em todos os relatórios.
Valor sem ajustes	A soma de todas as oportunidades de receita de propriedade de uma pessoa e também as oportunidades dos seus subordinados, sem ajustes. Subordinados incluem todos que se reportam a uma pessoa na hierarquia de previsões.
Valor sem ajustes do gerente	O número de previsão conforme visto pelo proprietário da previsão. Essa é a soma de oportunidades de receita do proprietário e de seus subordinados, incluindo os ajustes feitos pelo proprietário da previsão em suas próprias previsões e nas previsões dos subordinados. *Não inclui ajustes feitos por gerentes de previsão acima do proprietário na hierarquia de previsões.*
Moeda corporativa	A moeda com a qual a sede corporativa da empresa informa a receita. Serve de base para todas as conversões de moeda.
Previsão	Uma expressão da receita esperada com as vendas, baseada no acumulado bruto de um conjunto de oportunidades. Os valores previstos mostrados na guia Previsões são totais e subtotais das oportunidades nas quatro categorias de previsão — Pipeline, Valor de referência, Confirmado e Fechado. Dependendo de como o administrador configurou a sua organização, esses valores podem refletir oportunidades de uma ou mais categorias de previsão. Na guia Previsões, os usuários podem passar o mouse sobre o ao lado dos nomes de coluna para ver quais categorias de previsão são incluídas nos totais em cada coluna. Na tabela de totalização na página de previsões, os valores previstos são organizados por totalização de previsão, período e, opcionalmente, família de produtos. As previsões podem incluir os ajustes realizados pelos gerentes de previsão nas previsões dos seus subordinados imediatos e os ajustes realizados pelos usuários das previsões em seus próprios valores de previsão.

Conceito	Definição
	Aqui os usuários podem ver previsões e oportunidades relacionadas por categoria de previsão, para uma pessoa ou para todos os seus subordinados na hierarquia de previsões. Por exemplo, você pode ver a previsão de Melhor caso para julho, de todos os gerentes de vendas subordinados a você, de todos os representantes de vendas subordinados a qualquer um de seus gerentes, ou de apenas um indivíduo.
Quantidade de previsões	A previsão de receita da perspectiva do gerente de previsões e a soma das oportunidades do dono e dos seus subordinados, incluindo todos os ajustes de previsões.
Categoria da previsão	A categoria no ciclo de vendas à qual uma oportunidade é atribuída com base em sua fase de oportunidade. As categorias padrão de previsão são Pipeline, Melhor caso, Confirmação, Omitida e Fechada. Você pode personalizar os nomes das categorias de previsão na sua organização.
Moeda de previsão	A moeda corporativa da organização ou a moeda personalizada de cada proprietário de previsão.
Moeda de exibição de previsão	A moeda que um usuário seleciona para exibir previsões. A seleção deve ser uma das moedas ativadas para uso na organização e é feita diretamente na página de previsão.
Hierarquia de previsões	Uma lista expansível, aninhada, de usuários de previsão. Ela determina como as previsões são totalizadas na organização e quem pode exibi-las e ajustá-las. A hierarquia das previsões se baseia totalmente na hierarquia de papéis, mas também especifica quais usuários são gerentes de previsões. Quando o recurso de Previsões colaborativas está ativado para sua organização, uma hierarquia de previsões é criada automaticamente com base na sua hierarquia de papéis, mas pode ser necessário que você adicione ou remova gerentes, representantes de vendas ou outros usuários.
Proprietário da previsão	Um usuário habilitado para previsões que tenha oportunidades ou seja um gerente de previsão na hierarquia de previsões. Os gerentes de previsão podem ter suas próprias oportunidades.
Quantidade de previsão	A previsão da quantidade da perspectiva do gerente de previsões e a soma das oportunidades do dono e dos seus subordinados, incluindo todos os ajustes de previsões.
Intervalo de previsões	O intervalo de datas que você deseja exibir na sua previsão. Dependendo das configurações da organização, o intervalo pode incluir meses ou trimestres.
Tipo de previsão	Uma previsão configurada para usar um tipo de dados específico. É possível usar o campo `Valor` da oportunidade, bem como divisões de oportunidade, divisões de sobreposição, campos

Conceito	Definição
	personalizados da oportunidade ou famílias de produto. Cada tipo de previsão também tem sua própria medida — receita ou quantidade. Para usar ambas, ative um tipo de previsão separado para cada um. Os administradores podem ativar até quatro tipos de previsão em uma organização. Previsões de quantidade não podem ser utilizadas com divisões de oportunidades ou previsões de campos personalizados de oportunidades. Uma previsão de quantidade de oportunidade é acumulada com base no campo `Quantidade` da oportunidade, enquanto as previsões de receita de oportunidade o fazem com base no campo `Valor` da oportunidade. Para previsões de receita de divisões de oportunidade, a acumulação se baseia no campo `Valor` da oportunidade e na porcentagem de divisão atribuída ao representante de vendas. Para previsões de campo personalizado de oportunidade, a acumulação é baseada no valor do campo personalizado. Para previsões de receita de famílias de produtos, a acumulação se baseia na soma do campo `Preço total` para todos os itens de linha de oportunidade na família de produtos, enquanto as previsões de quantidade são acumuladas com base no campo `Quantidade` para todos os itens da linha da oportunidade nessa determinada família de produtos. Para oportunidades sem itens de linha de oportunidade ou com itens de linha que não possuem a família de produto especificada, a soma é totalizada na linha Produtos não categorizados na página de Previsão.
Acumulado bruto	Uma expressão da receita esperada com as vendas, baseada no valor bruto de um conjunto de oportunidades. Uma previsão sempre inclui um valor acumulado bruto e também pode incluir um ou mais ajustes.
Oportunidade	Oportunidades são as vendas e negócios pendentes que você deseja rastrear.
Divisão de oportunidade	As divisões de oportunidade permitem aos usuários compartilhar crédito de vendas por meio de uma equipe de oportunidade. Se sua origem de dados da previsão for divisões de oportunidades, você poderá ver as informações da divisão na página de previsão.
Fase da oportunidade	A etapa atual de uma oportunidade, como Potencial ou Proposta. Os valores da fase da oportunidade correlacionam-se com os valores da categoria de previsão para determinar como a oportunidade contribui para uma previsão.
Valor único do proprietário	A soma de todas as oportunidades de receita de uma pessoa, sem ajustes.
Quantidade apenas do proprietário	A soma de todas as oportunidades de quantidade de uma pessoa, sem ajustes.

Conceito	Definição
Moeda pessoal	Moeda padrão do usuário para cotas, algumas versões de previsões e relatórios. Essa deve ser uma das moedas ativas para a organização. Seus valores de cota são exibidos na moeda de exibição.
Família de produtos	Família de produtos permite categorizar os produtos. Se sua empresa vende hardware e software, por exemplo, é possível criar duas famílias de produtos: hardware e software.
Quantidade sem ajustes	A soma das oportunidades de quantidade da propriedade de uma pessoa e também as oportunidades dos seus subordinados, sem ajustes. Subordinados incluem todos que se reportam a uma pessoa na hierarquia de previsões.
Quantidade sem ajustes do gerente	O número de previsão conforme visto pelo proprietário da previsão. Essa é a soma de oportunidades de quantidade do proprietário e de seus subordinados, incluindo os ajustes feitos nas previsões dos subordinados. *Não inclui ajustes feitos por gerentes de previsão acima do proprietário na hierarquia de previsões.*
Cota	A meta de vendas atribuída a um usuário mensal ou trimestralmente. A cota de um gerente equivale ao valor que ele e sua equipe esperam gerar em conjunto. A totalização da cotação é feita manualmente pelos usuários e gerentes usando dados de receita ou de quantidade. Se a sua organização tem mais de um tipo de previsão ativada, cada tipo de previsão mantém suas próprias informações separadas de cota.
Receita	O valor total da receita prevista das oportunidades que se encaixa em determinada categoria.
Tabela acumulada	A tabela no alto de uma página de previsões. A lista de oportunidades na parte inferior da página de previsões corresponde dinamicamente às seleções na tabela acumulada.
Subordinado	Um usuário de Previsões colaborativas um ou mais níveis abaixo de você na hierarquia de previsões. Você pode ver as previsões de todos os seus subordinados. Se sua organização permitir ajustes, você poderá ver todas as informações de ajustes de seus subordinados e poderá ajustar as previsões de subordinados um nível abaixo de você na hierarquia. Os valores e ajustes das previsões são totalizados nas previsões em sua página de previsões.

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral sobre Previsões colaborativas
- Visão geral da guia Previsões

Visão geral da guia Previsões

Nota: Essas informações se aplicam às Previsões colaborativas, não às Previsões personalizáveis.

Use a guia Previsões colaborativas para exibir e atualizar previsões. Uma seção da página exibe informações de previsão e a outra, oportunidades associadas.

Dica: Para obter a melhor experiência ao usar as Previsões colaborativas, mantenha sua janela dimensionada para 1024 pixels ou mais.

É possível realizar estas tarefas:

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional** (sem previsões de Divisões de oportunidade ou Campo personalizado), **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Exibir seleções

- Exibir ou ocultar os dados e realização da cotação.
- Se mais de uma moeda estiver ativada, altere a moeda de exibição da previsão.
- Se a sua organização tem mais de um tipo de previsão ativado, selecione o tipo a ser exibido clicando no nome da previsão exibida atualmente no canto superior direito da guia Previsões e escolhendo um tipo diferente no menu.
- Altere a exibição do intervalo de datas das previsões individuais clicando em **Alterar**.
- Atualize previsões clicando em **Atualizar**.
- Exiba as informações de previsões dos subordinados de primeiro nível para determinado mês clicando no + ao lado do nome do mês.
- Se a organização tiver um tipo de previsão de família de produtos ativado, exiba o detalhamento da família de produtos de previsão de um subordinado de primeiro nível, clicando no ícone + ao lado do nome do subordinado.
- Se sua organização tem o Chatter ativado e você é gerente de previsões, passe o mouse sobre o nome de um subordinado e clique em Participe do bate-papo agora para exibir opções do Chatter, como Seguir ou Enviar uma mensagem.
- Oculte os detalhes de determinado mês clicando no − ao lado do nome do mês.
- Exiba os detalhes da previsão de um subordinado passando o mouse sobre a linha e clicando em **Detalhes >>**.
- Exiba as previsões de usuários subordinados a você na hierarquia de previsões e mova-se pela hierarquia clicando em **Saltar para...**.
- Para mostrar ou ocultar linhas de previsão em que todos os valores são zero, clique em **Opções de exibição** > **Mostrar linhas com todos os valores zero**.

Ajustes

- Ajuste a previsão de um subordinado passando o mouse sobre um valor e clicando no . Se a sua organização tem um tipo de previsão de família de produtos ativado, faça ajustes nos valores individuais da família de produtos, não no total do subordinado.
- Exiba as informações dos ajustes que você realizou passando o mouse sobre um valor que contenha o ao lado do valor.
- Exiba as informações dos ajustes que seus subordinados realizaram passando o mouse sobre um valor que contenha o .

Oportunidades

- Exiba as oportunidades para uma pessoa, um mês específico ou um intervalo de meses clicando em um rótulo de linha. As oportunidades são exibidas na seção inferior da página.
- Exiba as oportunidades referentes a uma determinada categoria ou um item de previsão clicando em uma quantia de previsão na tabela.

- Oculte o painel de oportunidades na página Previsões colaborativas clicando em **Ocultar**.
- Exiba o painel de oportunidades na página Previsões colaborativas clicando em **Mostrar**.
- Ajuste a altura do painel de oportunidades passando o mouse sobre a barra divisória.
- Classifique as oportunidades no painel de oportunidades clicando em um cabeçalho de coluna.
- Exiba os detalhes de uma oportunidade clicando no nome da oportunidade.
- Edite uma oportunidade no painel de oportunidades clicando em **Editar**.
- Exiba os detalhes da conta para uma oportunidade clicando no nome da conta no painel de oportunidades.
- Exiba o perfil do proprietário da oportunidade clicando no nome do proprietário no painel de oportunidades.

Nota: Por causa do formato e da quantidade de informações exibidas na tabela de totalização de previsões, pode ser difícil trabalhar com previsões em navegadores móveis.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral sobre Previsões colaborativas

Boas práticas de previsão

Compreendendo previsões mensais e trimestrais

Nota: Essas informações se aplicam às Previsões colaborativas, não às Previsões personalizáveis.

Dependendo das configurações dos períodos de Previsões colaborativas da organização, você pode prever em intervalos mensais ou trimestrais. É possível prever até 12 meses ou oito trimestres no futuro ou passado. Na página de previsões, o período selecionado por padrão na tabela acumulada é o mês ou trimestre atual se o intervalo de previsão incluir o mês ou trimestre atual. Caso contrário, o primeiro mês ou trimestre é selecionado por padrão na tabela acumulada. Se a sua organização usar previsões mensais ou trimestrais, os gerentes de previsão ainda podem usar cotas e fazer ajustes nas previsões dos subordinados. Os períodos de cota e ajuste são baseados nas configurações de período.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional** (sem previsões de Divisões de oportunidade ou Campo personalizado), **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

CONSULTE TAMBÉM:

Alterando a exibição do intervalo de datas de previsões

Visão geral sobre Previsões colaborativas

Visão geral da guia Previsões

Alterando a exibição do intervalo de datas de previsões

Nota: Essas informações se aplicam às Previsões colaborativas, não às Previsões personalizáveis.

A tabela acumulada Previsões colaborativas exibe quantidades de previsões para meses e trimestres individuais e um intervalo de meses ou trimestres, dependendo das configurações de Previsões colaborativas da organização. Quando o administrador configura Previsões colaborativaspara sua organização, a exibição de um intervalo padrão de datas de previsões é selecionada. Por exemplo, o padrão de sua organização pode ser de 3 meses futuros. Você pode utilizar esse padrão ou alterar o intervalo de datas exibido para sua própria previsão. Para alterar a exibição do intervalo de datas de suas previsões:

1. Clique na guia Previsões.
2. Clique em **Alterar** na tabela acumulada.
3. Em Intervalo de previsões, use as listas suspensas para selecionar os períodos inicial e final.
4. Clique em **Salvar**.

Exemplo: O intervalo que você selecionar se refere ao mês ou trimestre atual. Por exemplo, em janeiro, você pode selecionar janeiro como mês inicial e abril como mês final. Em fevereiro, o intervalo de datas exibido será de fevereiro até maio, e assim por diante. Sua seleção de intervalo de datas permanece até que você escolha outro intervalo.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional** (sem previsões de Divisões de oportunidade ou Campo personalizado), **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para utilizar previsões:
- "Permitir previsões"

CONSULTE TAMBÉM:

Compreendendo previsões mensais e trimestrais

Visão geral sobre Previsões colaborativas

Visão geral da guia Previsões

Entendendo as medidas das previsões de receita e quantidade

Nota: Essas informações se aplicam às Previsões colaborativas, não às Previsões personalizáveis.

As previsões podem ser calculadas com base na receita ou na quantidade. Uma previsão de quantidade de oportunidade é acumulada com base no campo `Quantidade` da oportunidade, enquanto as previsões de receita de oportunidade o fazem com base no campo `Valor` da oportunidade. Para previsões de receita de divisões de oportunidade, a acumulação se baseia no campo `Valor` da oportunidade e na porcentagem de divisão atribuída ao representante de vendas. Para previsões de campo personalizado de oportunidade, a acumulação é baseada no valor do campo personalizado. Para previsões de receita de famílias de produtos, a acumulação se baseia na soma do campo `Preço total` para todos os itens de linha de oportunidade na família de produtos, enquanto as previsões de quantidade são acumuladas com base no campo `Quantidade` para todos os itens da linha da oportunidade nessa determinada família de produtos. Para oportunidades sem itens de linha de oportunidade ou com itens de linha que não possuem a família de produto especificada, a soma é totalizada na linha Produtos não categorizados na página de Previsão.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional** (sem previsões de Divisões de oportunidade ou Campo personalizado), **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Por exemplo:

- Um gerente de vendas talvez precise fazer uma previsão usando a receita porque o vice-presidente de vendas define quantias de cotas baseadas em dólares americanos.

- Um representante de vendas talvez precise fazer a previsão usando a quantidade por causa de um incentivo para vender 10.000 unidades de um produto promocional.

Se você quiser prever Receita e quantidade para a mesma origem de dados, como Oportunidades ou Famílias de produtos, o administrador poderá criar um tipo de previsão para cada uma e alternar entre elas na guia Previsões.

É possível ajustar quantidades de previsão em cada uma dessas previsões. No entanto, os ajustes feitos na previsão baseada na receita de oportunidade não são exibidos como ajustes em nenhum outro tipo de previsão. Portanto, se você ajusta uma quantia na previsão de receita de oportunidade de US$ 100.000 para US$ 90.000 e, em seguida, alterna o modo de exibição de previsão de receita de oportunidade para quantidade de oportunidade, você não verá um valor de ajuste equivalente na quantidade de oportunidade. Se você alterar o modo de exibição da previsão para a previsão de receita de oportunidade novamente, verá outra vez o seu ajuste de US$ 90.000.

CONSULTE TAMBÉM:

- Alterando entre previsões de receita e quantidade
- Visão geral sobre Previsões colaborativas
- Visão geral da guia Previsões
- Trabalhando com várias moedas em previsões

Alterando entre previsões de receita e quantidade

Nota: Essas informações se aplicam às Previsões colaborativas, não às Previsões personalizáveis.

As previsões podem ser calculadas com base na receita ou na quantidade. Uma previsão de quantidade de oportunidade é acumulada com base no campo `Quantidade` da oportunidade, enquanto as previsões de receita de oportunidade o fazem com base no campo `Valor` da oportunidade. Para previsões de receita de divisões de oportunidade, a acumulação se baseia no campo `Valor` da oportunidade e na porcentagem de divisão atribuída ao representante de vendas. Para previsões de campo personalizado de oportunidade, a acumulação é baseada no valor do campo personalizado. Para previsões de receita de famílias de produtos, a acumulação se baseia na soma do campo `Preço total` para todos os itens de linha de oportunidade na família de produtos, enquanto as previsões de quantidade são acumuladas com base no campo `Quantidade` para todos os itens da linha da oportunidade nessa determinada família de produtos. Para oportunidades sem itens de linha de oportunidade ou com itens de linha que não possuem a família de produto especificada, a soma é totalizada na linha Produtos não categorizados na página de Previsão.

Se sua organização tiver ambos os tipos de previsões ativados, é possível selecionar o tipo que deseja usar em suas previsões. Para alterar entre receita e quantidade:

1. Clique na ▼ ao lado do *Nome da previsão* em *Tipo de moeda* ou Unidades.
2. Selecione `Receita` ou `Quantidade (Unidades)`.
3. Se você selecionar Receita e sua organização tiver várias moedas ativadas, também será possível selecionar a moeda de exibição. Em Moeda, clique em **Alterar moeda**. Uma caixa de seleção abre para selecionar uma moeda de exibição de previsão.

Nota: É possível ajustar quantidades de previsão em cada uma dessas previsões. No entanto, os ajustes feitos na previsão baseada na receita de oportunidade não são exibidos como ajustes em nenhum outro tipo de previsão. Portanto, se você ajusta uma quantia na previsão de receita de oportunidade de US$ 100.000 para US$ 90.000 e, em seguida, alterna o modo de exibição de previsão de receita de oportunidade para quantidade de oportunidade, você não verá um valor de ajuste equivalente na quantidade de

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional** (sem previsões de Divisões de oportunidade ou Campo personalizado), **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para utilizar previsões:

- "Permitir previsões"

oportunidade. Se você alterar o modo de exibição da previsão para a previsão de receita de oportunidade novamente, verá outra vez o seu ajuste de US$ 90.000.

CONSULTE TAMBÉM:

- Entendendo as medidas das previsões de receita e quantidade
- Visão geral sobre Previsões colaborativas
- Visão geral da guia Previsões
- Trabalhando com várias moedas em previsões
- Visão geral de ajustes das previsões

Visão geral das previsões do campo personalizado de oportunidade

Acompanhe e preveja a receita usando mais do que o campo padrão Valor da oportunidade.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **Performance**, **Unlimited**, **Enterprise** e **Developer** Editions

Nota: Essas informações se aplicam às Previsões colaborativas, não às Previsões personalizáveis.

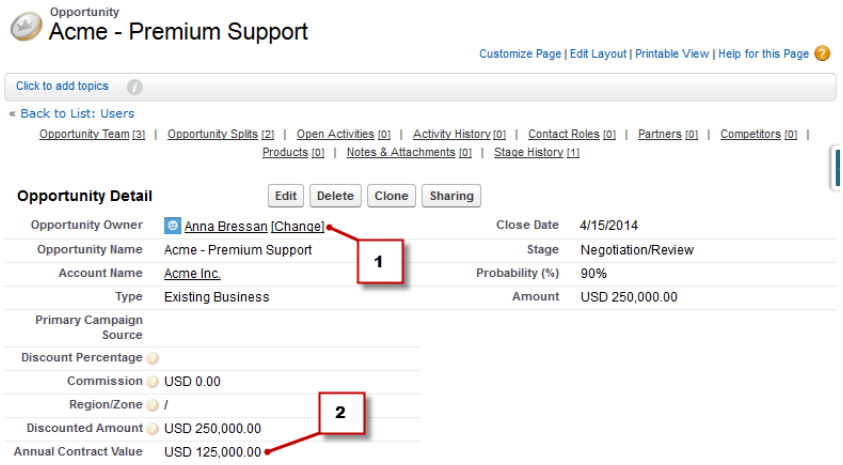
Você e suas equipes de vendas podem prever campos personalizados de moeda em oportunidades. Por exemplo, suas equipes de vendas podem usar um campo personalizado como Margem, Receita recorrente mensal, Valor do contrato anual ou qualquer outro campo de moeda necessário para sua organização. Seu administrador pode facilmente configurar previsões com base em qualquer um desses campos personalizados, que podem ser visualizados pelos gerentes de vendas na guia Previsões, assim como qualquer outra previsão.

Se você usa divisões de oportunidade com seu campo personalizado, sua previsão incorpora essas divisões. Você pode usar um campo personalizado sozinho ou com outras previsões, como previsão de receita de oportunidade, com base no campo Valor da oportunidade. Além dos campos personalizados de moeda, seu administrador também pode configurar uma previsão para o campo padrão Receita esperada.

Nota: Se o gerente de previsões ou o representante de vendas que está exibindo a previsão não tiver acesso ao campo personalizado da oportunidade, eles poderão ver valores de previsão, mas não poderão visualizar quaisquer valores de campo personalizado na lista da oportunidade.

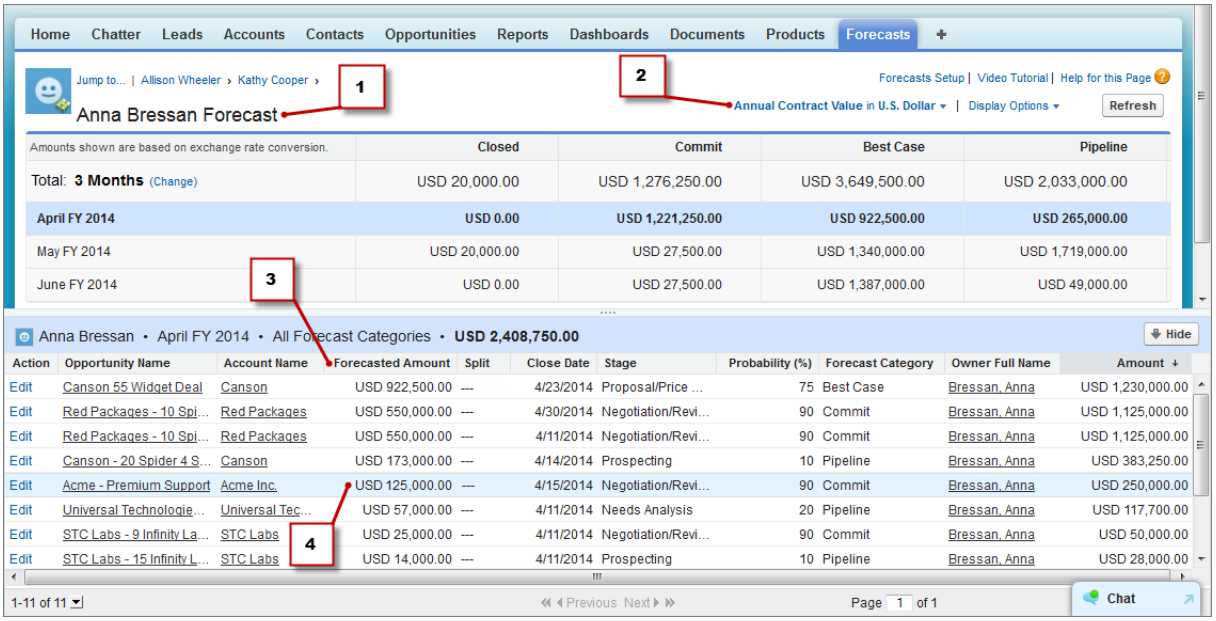
Previsão sobre o valor do contrato anual: previsão de um campo personalizado simples

Aqui, vemos uma oportunidade pertencente à representante de vendas Anna Bressan. A organização de Anna tem diversas negociações de vários anos, por isso usa um campo personalizado Valor do contrato anual para rastrear a receita recebida anualmente pela negociação.



1. Anna é proprietária desta oportunidade.
2. Esse é o campo personalizado Valor do contrato anual.

O campo Valor do contrato anual em todas as oportunidades de Anna é totalizado na previsão do Valor do contrato anual, que aparece na guia Previsão juntamente com quaisquer outras previsões configuradas na sua organização.

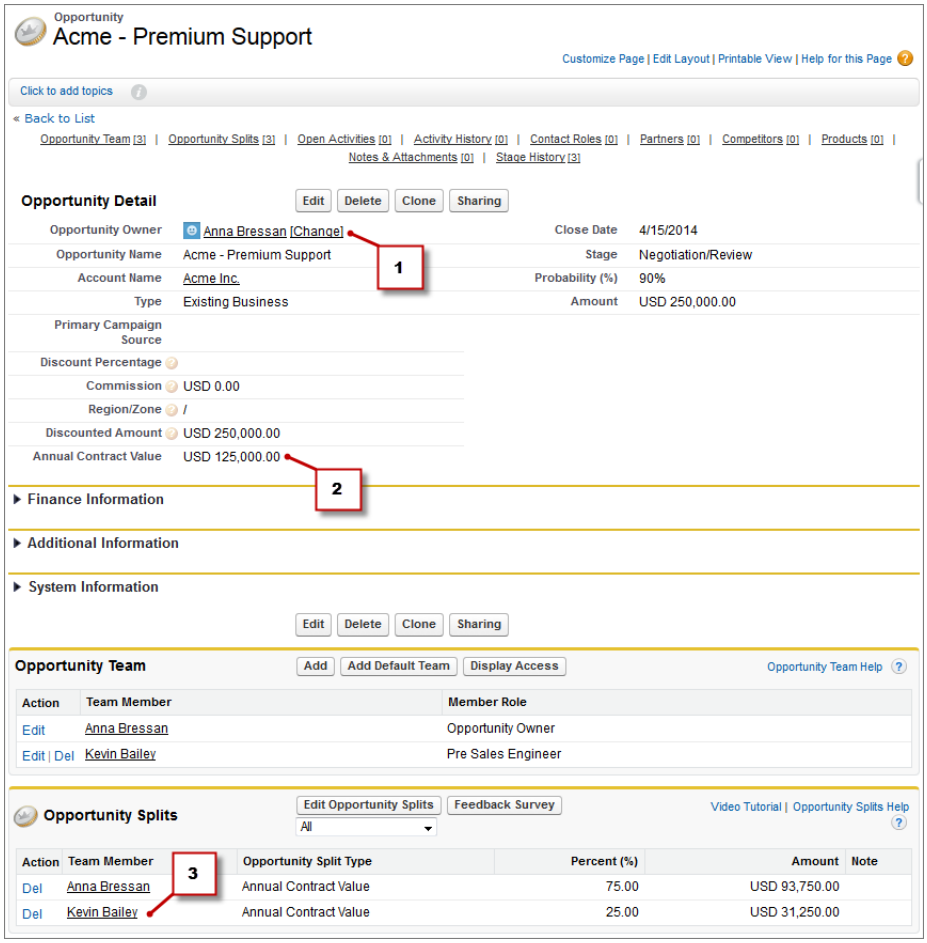

Home
Chatter
Leads
Accounts
Contacts
Opportunities
Reports
Dashboards
Documents
Products
Forecasts
Jump to... | Allison Wheeler › Kathy Cooper ›
Anna Bressan Forecast
Forecasts Setup | Video Tutorial | Help for this Page
Annual Contract Value in U.S. Dollar | Display Options
Refresh
Amounts shown are based on exchange rate conversion.
Closed
Commit
Best Case
Pipeline
Total: 3 Months (Change)
USD 20,000.00
USD 1,276,250.00
USD 3,649,500.00
USD 2,033,000.00
April FY 2014
USD 0.00
USD 1,221,250.00
USD 922,500.00
USD 265,000.00
May FY 2014
USD 20,000.00
USD 27,500.00
USD 1,340,000.00
USD 1,719,000.00
June FY 2014
USD 0.00
USD 27,500.00
USD 1,387,000.00
USD 49,000.00
Anna Bressan • April FY 2014 • All Forecast Categories • USD 2,408,750.00
Hide
Action
Opportunity Name
Account Name
Forecasted Amount
Split
Close Date
Stage
Probability (%)
Forecast Category
Owner Full Name
Amount
Edit Canson 55 Widget Deal Canson USD 922,500.00 --- 4/23/2014 Proposal/Price ... 75 Best Case Bressan, Anna USD 1,230,000.00
Edit Red Packages - 10 Spi... Red Packages USD 550,000.00 --- 4/30/2014 Negotiation/Revi... 90 Commit Bressan, Anna USD 1,125,000.00
Edit Red Packages - 10 Spi... Red Packages USD 550,000.00 --- 4/11/2014 Negotiation/Revi... 90 Commit Bressan, Anna USD 1,125,000.00
Edit Canson - 20 Spider 4 S... Canson USD 173,000.00 --- 4/14/2014 Prospecting 10 Pipeline Bressan, Anna USD 383,250.00
Edit Acme - Premium Support Acme Inc. USD 125,000.00 --- 4/15/2014 Negotiation/Revi... 90 Commit Bressan, Anna USD 250,000.00
Edit Universal Technologie... Universal Tec... USD 57,000.00 --- 4/11/2014 Needs Analysis 20 Pipeline Bressan, Anna USD 117,700.00
Edit STC Labs - 9 Infinity La... STC Labs USD 25,000.00 --- 4/11/2014 Negotiation/Revi... 90 Commit Bressan, Anna USD 50,000.00
Edit STC Labs - 15 Infinity L... STC Labs USD 14,000.00 --- 4/11/2014 Prospecting 10 Pipeline Bressan, Anna USD 28,000.00
1-11 of 11
Previous Next
Page 1 of 1
Chat
1
2
3
4

1. Essa é a previsão do Valor do contrato anual de Anna.
2. Essa previsão tem o mesmo nome do campo personalizado.
3. O Valor previsto é o valor do campo Valor do contrato anual que é totalizado na previsão de Anna.
4. Este é o Valor previsto do campo Valor do contrato anual na oportunidade Acme – suporte Premium de Anna.

Nota: Para ativar uma previsão de campo personalizado, seu administrador também precisa ativar divisões de oportunidade para o campo personalizado. No entanto, o proprietário da oportunidade recebe automaticamente uma divisão de 100% para o campo. Por isso, caso sua organização não planeje usar divisões com o campo, o total será o mesmo como se não houvesse divisões.

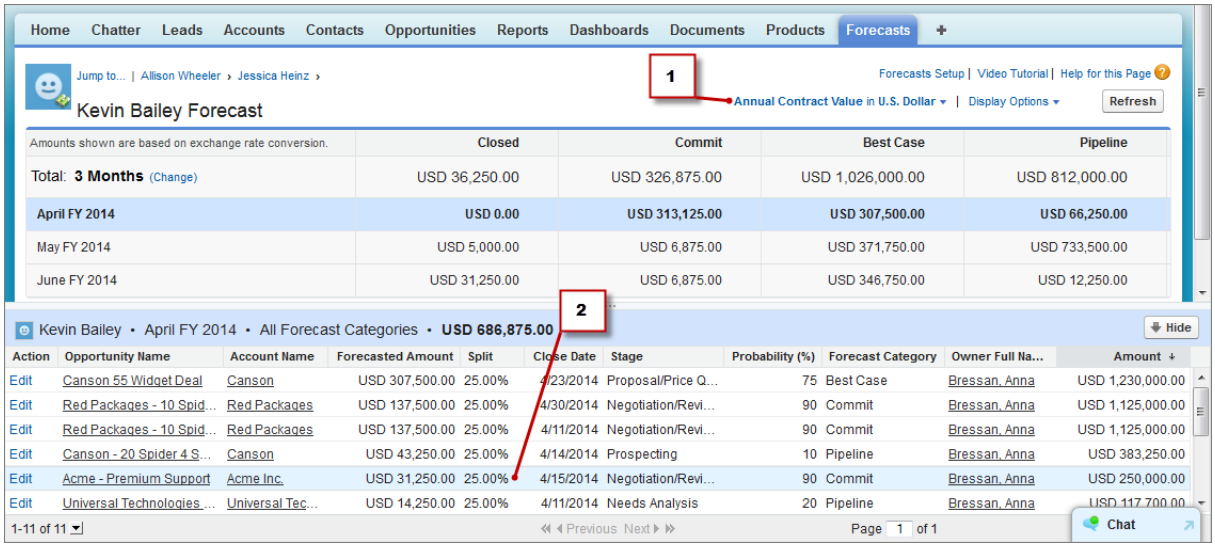
Previsão de campo personalizado com divisões de oportunidade

Se você usa divisões de oportunidade no seu campo personalizado, sua previsão de campo personalizado soma essas divisões. Por exemplo, aqui vemos que a representante de vendas Anna é proprietária de uma oportunidade, que inclui uma divisão personalizada no campo Valor do contrato anual para Kevin, um engenheiro de vendas responsável por aumentar o valor geral do contrato anual da empresa. Neste caso, a divisão de 25% de Kevin será totalizada na previsão Valor do contrato anual dele.


Opportunity
Acme - Premium Support
Customize Page | Edit Layout | Printable View | Help for this Page
Click to add topics
« Back to List
Opportunity Team [3] | Opportunity Splits [3] | Open Activities [0] | Activity History [0] | Contact Roles [0] | Partners [0] | Competitors [0] | Products [0] | Notes & Attachments [0] | Stage History [3]
Opportunity Detail
Edit Delete Clone Sharing
Opportunity Owner Anna Bressan [Change]
Opportunity Name Acme - Premium Support
Account Name Acme Inc.
Type Existing Business
Primary Campaign Source
Discount Percentage
Commission USD 0.00
Region/Zone /
Discounted Amount USD 250,000.00
Annual Contract Value USD 125,000.00
Close Date 4/15/2014
Stage Negotiation/Review
Probability (%) 90%
Amount USD 250,000.00
1
2
Finance Information
Additional Information
System Information
Edit Delete Clone Sharing
Opportunity Team
Add Add Default Team Display Access
Opportunity Team Help
Action Team Member Member Role
Edit Anna Bressan Opportunity Owner
Edit | Del Kevin Bailey Pre Sales Engineer
Opportunity Splits
Edit Opportunity Splits Feedback Survey
All
Video Tutorial | Opportunity Splits Help
Action Team Member Opportunity Split Type Percent (%) Amount Note
Del Anna Bressan Annual Contract Value 75.00 USD 93,750.00
Del Kevin Bailey Annual Contract Value 25.00 USD 31,250.00
3

1. Anna é proprietária desta oportunidade.
2. A oportunidade contém um campo personalizado de moeda chamado Valor do contrato anual.
3. Kevin recebe uma divisão de 25% no campo Valor do contrato anual.

O gerente de Kevin pode exibir a previsão do Valor do contrato anual, onde ele pode ver a negociação com a qual Kevin está colaborando, juntamente com todas as outras oportunidades nas quais a equipe de seu engenheiro de vendas está trabalhando. O gerente de Kevin pode ver que Kevin está recebendo um crédito de 25% para todas as suas oportunidades, que contribuem para uma receita total de US$ 1.026.000 na previsão Valor de referência. Se o gerente de Kevin acreditar que a negociação será fechada com um valor superior, ele pode ajustar a previsão do Valor de referência para mais. O gerente de Anna pode ver a divisão de 75% de Anna na previsão dela.



1. Essa é a previsão da divisão do Valor do contrato anual de Kevin.
2. Essa é a divisão de 25% de Kevin na oportunidade Acme – suporte Premium de Anna.

Previsões a partir do campo padrão Receita esperada

O campo padrão Receita esperada é útil para oportunidades que têm chances de produzir mais ou menos receita do que o indicado no campo Valor. Se sua organização usa o campo Receita esperada, seu administrador também pode configurar uma previsão para ele. A previsão Receita esperada aparece em seguida no menu Tipo de previsão, assim como uma previsão de campo personalizado.

Visão geral das previsões com divisões de sobreposição

Rastreie receita de membros da equipe de vendas que ajudam a fechar oportunidades, mas não são os responsáveis diretos por elas.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

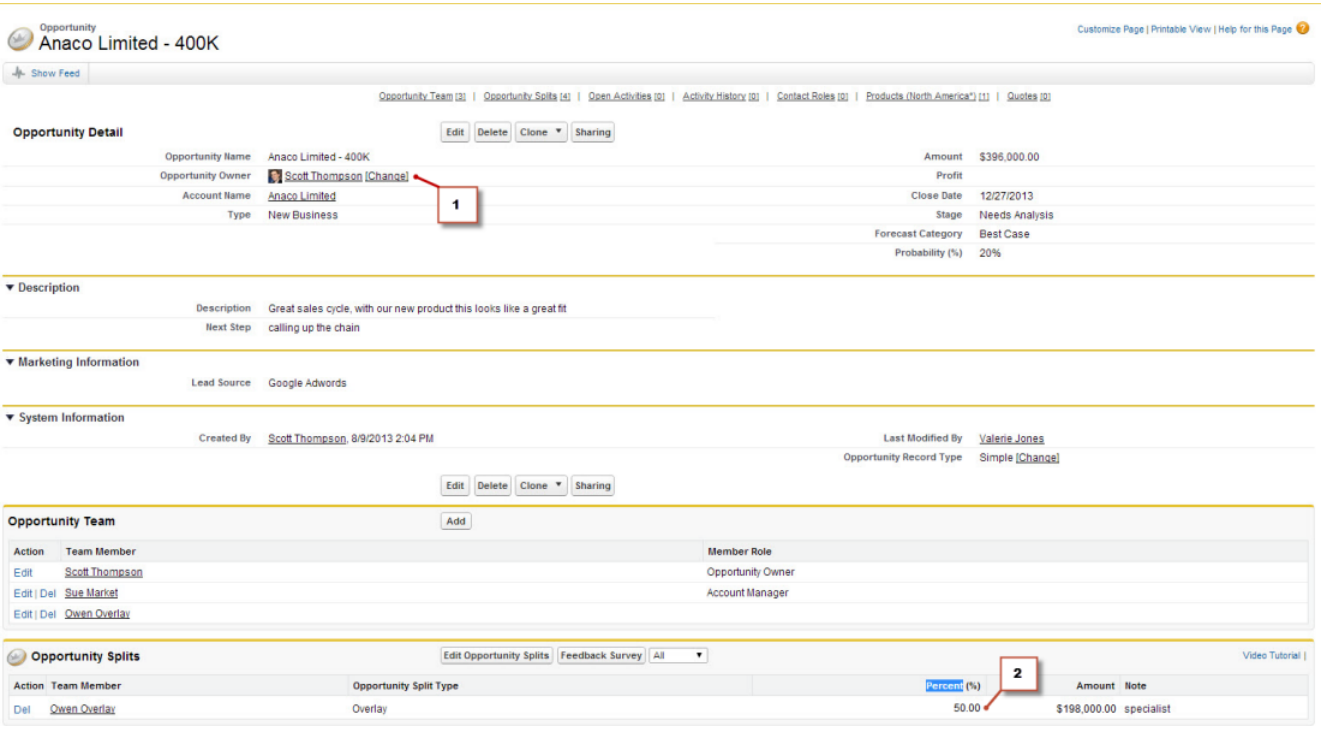
Disponível em: **Performance**, **Unlimited**, **Enterprise** e **Developer** Editions

Nota: Essas informações se aplicam às Previsões colaborativas, não às Previsões personalizáveis.

Como gerente de vendas, você já deve estar usando as divisões de receita para creditar membros de equipe que são diretamente responsáveis por oportunidades. Para oferecer mais flexibilidade na forma como você atribui crédito para oportunidades, é possível usar divisões de sobreposição, o que ajuda você e outros membros da equipe a alocar crédito para funções de vendas de sobreposição que trabalham em oportunidades. As divisões de sobreposição podem totalizar qualquer porcentagem do valor da oportunidade, às vezes excedendo 100%. Por exemplo, sua equipe de vendas pode incluir engenheiros de vendas, especialistas em produto ou parceiros que ajudam a fechar oportunidades, mas não são os responsáveis diretos por elas.

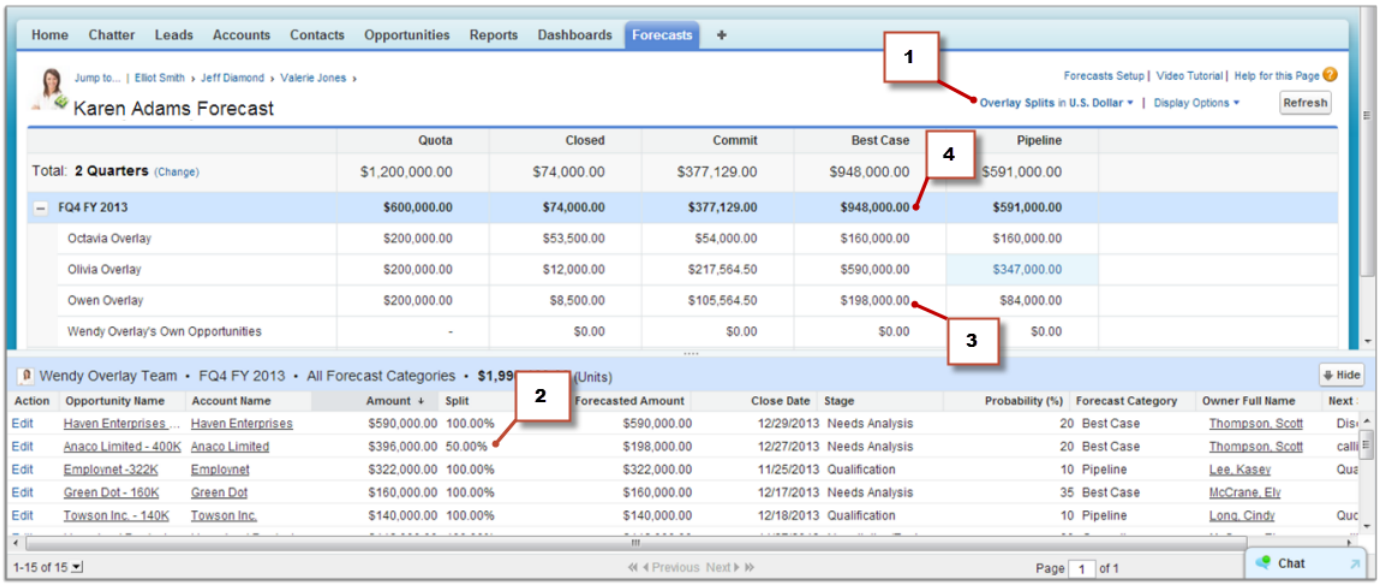
Previsões de sobreposição permitem prever receita a partir de divisões de sobreposição. Os valores previstos são somados ao longo da hierarquia de papéis com base no campo `Valor` da oportunidade e no porcentual de divisão do membro da equipe de sobreposição.

Aqui, podemos ver que o representante de vendas Scott é o proprietário de uma oportunidade, que inclui uma divisão de sobreposição para o engenheiro de vendas Owen, que está trabalhando com Scott para fechar a negociação. Para Scott, o campo Valor da oportunidade será somado na previsão de receita da sua oportunidade.


Opportunity
Anaco Limited - 400K
Customize Page | Printable View | Help for this Page
Show Feed
Opportunity Team [3] | Opportunity Splits [4] | Open Activities [0] | Activity History [0] | Contact Roles [0] | Products (North America*) [1] | Quotes [0]
Opportunity Detail
Edit Delete Clone Sharing
Opportunity Name Anaco Limited - 400K
Opportunity Owner Scott Thompson [Change]
Account Name Anaco Limited
Type New Business
Amount $396,000.00
Profit
Close Date 12/27/2013
Stage Needs Analysis
Forecast Category Best Case
Probability (%) 20%
1
Description
Description Great sales cycle, with our new product this looks like a great fit
Next Step calling up the chain
Marketing Information
Lead Source Google Adwords
System Information
Created By Scott Thompson, 8/9/2013 2:04 PM
Last Modified By Valerie Jones
Opportunity Record Type Simple [Change]
Edit Delete Clone Sharing
Opportunity Team
Add
Action Team Member Member Role
Edit Scott Thompson Opportunity Owner
Edit | Del Sue Market Account Manager
Edit | Del Owen Overlay
Opportunity Splits
Edit Opportunity Splits Feedback Survey All
Video Tutorial |
Action Team Member Opportunity Split Type Percent (%) Amount Note
Del Owen Overlay Overlay 50.00 $198,000.00 specialist
2

1. Scott é o proprietário desta oportunidade
2. Owen recebe uma divisão de 50%

Além da previsão de receita da oportunidade, o gerente de Owen pode exibir a previsão de sobreposição, onde pode ver a negociação com a qual Owen está colaborando, juntamente com todas as outras oportunidades nas quais a equipe de seu engenheiro de vendas está trabalhando. O gerente de Owen pode ver que Owen está recebendo um crédito de 50% para essa negociação, que contribui para uma receita total de US$ 948.000 na sua previsão Valor de referência. Se o gerente de Owen acreditar que a negociação será fechada com um valor superior, ele pode ajustar a previsão do Valor de referência para mais.


Home Chatter Leads Accounts Contacts Opportunities Reports Dashboards Forecasts +
Jump to... | Elliot Smith › Jeff Diamond › Valerie Jones ›
Karen Adams Forecast
Forecasts Setup | Video Tutorial | Help for this Page
Overlay Splits in U.S. Dollar | Display Options Refresh
1
Quota Closed Commit Best Case Pipeline
Total: 2 Quarters (Change) $1,200,000.00 $74,000.00 $377,129.00 $948,000.00 $591,000.00
FQ4 FY 2013 $600,000.00 $74,000.00 $377,129.00 $948,000.00 $591,000.00
Octavia Overlay $200,000.00 $53,500.00 $54,000.00 $160,000.00 $160,000.00
Olivia Overlay $200,000.00 $12,000.00 $217,564.50 $590,000.00 $347,000.00
Owen Overlay $200,000.00 $8,500.00 $105,564.50 $198,000.00 $84,000.00
Wendy Overlay's Own Opportunities - $0.00 $0.00 $0.00 $0.00
4
3
Wendy Overlay Team • FQ4 FY 2013 • All Forecast Categories • $1,99 (Units)
Hide
2
Action Opportunity Name Account Name Amount Split Forecasted Amount Close Date Stage Probability (%) Forecast Category Owner Full Name
Edit Haven Enterprises... Haven Enterprises $590,000.00 100.00% $590,000.00 12/29/2013 Needs Analysis 20 Best Case Thompson, Scott
Edit Anaco Limited - 400K Anaco Limited $396,000.00 50.00% $198,000.00 12/27/2013 Needs Analysis 20 Best Case Thompson, Scott
Edit Employnet -322K Employnet $322,000.00 100.00% $322,000.00 11/25/2013 Qualification 10 Pipeline Lee, Kasey
Edit Green Dot - 160K Green Dot $160,000.00 100.00% $160,000.00 12/17/2013 Needs Analysis 35 Best Case McCrane, Ely
Edit Towson Inc. - 140K Towson Inc. $140,000.00 100.00% $140,000.00 12/18/2013 Qualification 10 Pipeline Long, Cindy
1-15 of 15
Previous Next
Page 1 of 1
Chat

1. O menu de Tipo de previsão mostrando a previsão Divisões de sobreposição
2. Divisão de 50% de Owen
3. Contribuição de US$ 198.000 de Owen para a previsão do Valor de referência do 4º trimestre fiscal do ano fiscal de 2013
4. Valor de referência total para o 4º trimestre fiscal do ano fiscal de 2013

Visão geral de cotas de previsões

Nota: Essas informações se aplicam às Previsões colaborativas, não às Previsões personalizáveis.

Uma cota de previsão é a meta de vendas atribuída a um usuário mensal ou trimestralmente. A cota de um gerente equivale ao valor que ele e sua equipe esperam gerar em conjunto. A totalização da cotação é feita manualmente pelos usuários e gerentes usando dados de receita ou de quantidade. Se a sua organização tem mais de um tipo de previsão ativada, cada tipo de previsão mantém suas próprias informações separadas de cota.

Nota: Nas previsões de Família de produtos, os gerentes de vendas não podem ver as suas próprias cotas e realização de cotas referentes a famílias de produtos individuais. Somente a cota total aparece na tabela acumulada.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Disponível em: **Professional** Edition com a permissão "API ativada"

Por exemplo, três representantes de vendas podem ter cotas combinadas de US$ 75.000 e seu gerente de previsões pode ter uma cota individual de US$ 30.000. Nesse caso, a cota do gerente é de US$ 105.000. É possível editar apenas cotas de subordinados diretos, e não as suas próprias. Além disso, a permissão "Gerenciar cotas" é necessária.

Se as cotas de previsão estiverem ativadas na sua organização, os dados de cota são exibidos em dois locais na guia Previsões.

- Uma coluna que contém os valores de cota de um período específico. Se sua previsão incluir famílias de produtos, esta coluna incluirá cotas para cada família de produtos.
- Uma linha que contém os valores percentuais obtidos em um período específico em uma totalização de previsão específica.

Se não estiver seguro sobre como inserir os dados da cota ou fazer atualizações em cotas, converse com o administrador.

Dica: Passe o mouse e clique no limite da coluna e ajuste a largura para visualizar dados mais facilmente.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral sobre Previsões colaborativas
Visão geral da guia Previsões
Mostrando ou ocultando informações de cota

Mostrando ou ocultando informações de cota

Nota: Essas informações se aplicam às Previsões colaborativas, não às Previsões personalizáveis.

Os dados de cota na sua página de previsões podem ser mostrados ou ocultados. Para mostrar dados de cota:

1. Clique em **Exibir opções**.
2. Selecione **Mostrar colunas de cota** para mostrar o valor da cota de cada período.
3. Selecione **Mostrar % de realização da cota** para mostrar seu cumprimento da cota para uma totalização específica em um período selecionado. O percentual mostrado abaixo de cada quantia prevista indica a proporção da cota do usuário que aquela quantia representa.

As informações de cota exibidas podem ser quantias de receitas ou quantidades, dependendo do tipo de previsão que você está usando. Se a sua organização tem mais de um tipo de previsão ativada, cada tipo de previsão mantém suas próprias informações separadas de cota. Para ocultar as informações de cota, volte para **Opções de exibição** e desmarque essas opções.

Dica: Passe o mouse e clique no limite da coluna e ajuste a largura para visualizar dados mais facilmente.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Disponível em: **Professional** Edition com a permissão "API ativada"

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para usar cotas:

- "Permitir previsões"

  E

  "Gerenciar cotas"

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de cotas de previsões

Visão geral da hierarquia das previsões

Nota: Essas informações se aplicam às Previsões colaborativas, não às Previsões personalizáveis.

A hierarquia das previsões é uma lista aninhada e expansível de usuários de previsões. Ela determina como as previsões são totalizadas na organização e quem pode exibi-las e ajustá-las. A hierarquia das previsões se baseia totalmente na hierarquia de papéis, mas também especifica quais usuários são gerentes de previsões.

Com base em seu papel, você pode ser adicionado ou removido da hierarquia de previsões, ou sua posição na hierarquia pode mudar. Por exemplo, você pode ser um representante de vendas sem subordinados diretos, então só poderá ver sua própria previsão. Mas se seu papel mudar e você tornar-se um gerente de vendas, você poderá ser adicionado à hierarquia de previsões como um gerente de previsões.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional** (sem previsões de Divisões de oportunidade ou Campo personalizado), **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Os usuários designados como gerentes de previsões podem ver as previsões e oportunidades de usuários incluindo usuários do portal do parceiro abaixo deles na hierarquia de previsões. Os gerentes de previsões também podem ajustar as previsões de subordinados diretos. Somente os gerentes que fizeram um ajuste e os acima deles na hierarquia podem ver o ajuste.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de ajustes das previsões

Visão geral da guia Previsões

Encontrando previsões de subordinados com Saltar para...

Nota: Essas informações se aplicam às Previsões colaborativas, não às Previsões personalizáveis.

É necessário ser gerente de previsões e ter usuários de previsões subordinados na hierarquia de previsões para ver **Saltar para...**.

Pode haver várias pessoas cujas previsões você gostaria de exibir ou ajustar e, para isso, pode ser necessário passar por várias camadas da hierarquia de previsões se sua organização for grande. Encontrar previsões é fácil quando se usa **Saltar para...**. Ao exibir a previsão de um subordinado, você vê a previsão como o próprio subordinado veria.

1. Clique em **Saltar para...**.
2. Comece a digitar até 20 caracteres na caixa de texto que aparece.
3. Selecione um nome para acessar a previsão dessa pessoa.
4. Quando você estiver em uma página de previsões, pode expandir as linhas clicando nelas como você faria em sua própria previsão. Passe o mouse sobre os nomes para exibir o link **Detalhes >>**. Links de navegação com os nomes de gerentes de previsão são exibidos na parte superior da página enquanto você faz drill down na hierarquia de previsões. Clique nesses links para subir rapidamente de volta na hierarquia.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional** (sem previsões de Divisões de oportunidade ou Campo personalizado), **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para utilizar previsões:
- "Permitir previsões"

Para ajustar previsões:
- "Substituir previsões"

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da hierarquia das previsões

Visão geral de ajustes das previsões

Os usuários de previsão que preveem diferenças entre a previsão atual e resultados reais futuros podem alterar os valores acumulados de previsão. Os usuários podem adicionar ajustes aos valores de previsão Valor de referência e Confirmação, e tais valores podem ser alterados ou removidos a qualquer momento.

Nota: Essas informações se aplicam às Previsões colaborativas, não às Previsões personalizáveis.

Para ajustar previsões, é necessário ativar os ajustes para a organização. O administrador pode permitir que gerentes ajustem as previsões dos subordinados, que todos os usuários de previsão ajustem suas previsões, ou ambos.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional** (sem previsões de Divisões de oportunidade ou Campo personalizado), **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Um ajuste demonstra a opinião de um gerente de previsão ou representante de vendas sobre o valor final que ele espera que as oportunidades da previsão apresentem ao final do período de previsão. Os gerentes de previsão podem desejar realizar ajustes nas suas previsões ou nas de subordinados se souberem que um funcionário ou equipe de vendas tende a ser muito otimista ou conservador ao atribuir valores às oportunidades. Representantes de vendas também podem ajustar suas próprias previsões caso achem que os valores das oportunidades estão acima ou abaixo do que deveriam. Os gerentes de previsão podem ajustar previsões que incluam somente valores brutos de oportunidade ou previsões que já foram ajustadas por outra pessoa da equipe de oportunidade. Observe que um ajuste não altera o valor totalizado bruto subjacente; ele apenas adiciona uma camada de detalhes. Se a sua organização tem mais de um tipo de previsão ativado, cada tipo de previsão mantém seus ajustes separados.

Os gerentes de previsão podem ajustar suas previsões de Confirmação e Valor de referência e as previsões dos subordinados um nível abaixo deles na hierarquia de previsões. Eles podem exibir ajustes feitos por seus subordinados em cada nível abaixo deles da hierarquia de previsões. Ajustes feitos nas previsões de seus subordinados são totalizados em suas próprias previsões. Ao fazer um ajuste, você

pode optar por incluir uma nota e informar os outros do motivo pelo qual você fez o ajuste. As notas de ajuste não aparecem em todos os relatórios.

Por exemplo, digamos que você seja um gerente de vendas que ajustou a previsão de um de seus representantes de venda para baixo de $ 2.000 para $ 1.500. Seu vice-presidente, que é o seu gerente de previsão, vê $ 1.500 se ele exibir sua previsão, juntamente com o ícone , indicando que o valor contém um ajuste; no entanto, ele pode decidir ajustá-la para $ 2.000 novamente.

A página de previsões de um gerente de previsão mostra todos os valores de previsão dele e os detalhes das oportunidades relacionadas. Quando os gerentes exibem a página de previsões de um subordinado, eles veem os totais que o subordinado veria. Quaisquer ajustes que o gerente faça nos valores de subordinados em sua própria página de previsões não aparecem na página de previsões do subordinado. Em vez disso, ele verá as previsões do subordinado e os ajustes que o mesmo realizou em seus próprios valores ou nos de seus próprios subordinados. Por exemplo, se você é vice-presidente de vendas, em sua página de previsões você poderá ver uma previsão de Valor de referência para julho de US$ 1.250 (incluindo um ajuste de US$ 50 que você fez) para um de seus subordinados de primeiro nível, um gerente de vendas. Mas quando você exibe a página de previsões do gerente de vendas, usando o campo Saltar para, a previsão do Valor de referência para julho poderá ser US$ 1.200, porque ela não inclui seu ajuste. Se o gerente e o subordinado ajustarem o mesmo valor de previsão, apenas o ajuste do gerente totaliza a hierarquia de previsões.

Se a sua organização usa mais de um tipo de previsão, os ajustes realizados são específicos para cada tipo de previsão. Por exemplo: se você usa previsões de receita e quantidade de oportunidades, pode ajustar quantidades de previsão em cada uma delas. No entanto, os ajustes feitos na previsão baseada na receita de oportunidade não são exibidos como ajustes em nenhum outro tipo de previsão. Portanto, se você ajusta uma quantia na previsão de receita de oportunidade de US$ 100.000 para US$ 90.000 e, em seguida, alterna o modo de exibição de previsão de receita de oportunidade para quantidade de oportunidade, você não verá um valor de ajuste equivalente na quantidade de oportunidade. Se você alterar o modo de exibição da previsão para a previsão de receita de oportunidade novamente, verá outra vez o seu ajuste de US$ 90.000. Se a organização usa previsões de famílias de produtos, não é possível ajustar seus próprios valores de previsão de famílias de produtos.

Quando uma oportunidade passa de uma categoria da previsão para outra, por exemplo, de Pipeline para Valor de referência, os valores brutos não ajustados de cada uma dessas totalizações mudam, mas os valores com ajustes não mudam na tabela de totalização. É necessário atualizar ou remover os ajustes de cada totalização de previsão para levar em conta as alterações no estágio das oportunidades.

Nota: Enquanto você vê uma página de previsões, seus subordinados podem estar ajustando valores de previsão ou editando oportunidades relacionadas. Ou você pode ajustar as previsões de um dos seus subordinados a partir de sua própria página. Todos esses eventos alteram os valores das previsões. Clique em **Atualizar** para exibir os dados de previsão mais recentes.

Esta tabela descreve quem pode exibir e ajustar suas previsões.

Usuário	Pode ver suas previsões?	Pode ajustar suas previsões?
O gerente de seu gerente	Sim	Não
Seu gerente	Sim	Sim. O gerente faz ajustes em sua própria página de previsões.
Você	Sim	Sim, se ativado pelo administrador. Observe que é possível apenas ajustar o total de previsão, e não o subtotal de Minhas oportunidades.
Seu subordinado direto	Não	Não
Seu subordinado indireto	Não	Não

Esta tabela descreve quais previsões você pode exibir e ajustar.

Usuário	Você pode ver previsões?	Você pode ajustar previsões?
O gerente de seu gerente	Não	Não
Seu gerente	Não	Não
Você	Sim	Sim, se ativado pelo administrador.
Seu subordinado direto	Sim. No entanto, se você seleciona a previsão de um subordinado direto, você vê a mesma exibição que o seu subordinado, portanto, seus ajustes não são visíveis.	Sim. Você faz esses ajustes na sua própria página de previsões.
Seu subordinado indireto	Sim. Você vê a mesma visualização que o subordinado vê.	Não. Seus subordinados diretos podem ajustar as previsões de seus próprios subordinados diretos.

Se uma previsão contém ajustes, você verá um ou mais ícones junto ao valor. Isso quer dizer o seguinte.

Ícone	Definição
	Você ajustou o valor de previsão. Você só verá esse indicador em sua própria página de previsões.
	Um de seus subordinados ajustou a previsão. Você verá esse indicador nas várias páginas de previsões, na sua e nas dos seus subordinados.
	Tanto você quanto um ou mais de seus subordinados ajustou a previsão. Você só verá esse indicador em sua própria página de previsões porque ao descer para a página de um subordinado você verá a página como o usuário a vê.
	Salva seu ajuste.
	Desfaz seu ajuste e restaura o valor anterior da previsão. Passe o mouse acima do botão para ver uma dica da ferramenta que informa o se valor anterior inclui um ajuste.
	O ajuste inclui uma nota.

Ícone	Definição
remover	Remove seu ajuste e restaura o valor anterior, que pode incluir um ajuste de outra pessoa.

CONSULTE TAMBÉM:

- Ajustando previsões
- Exibindo e editando ajustes de previsão
- Noções básicas de expurgo de ajustes
- Alterando entre previsões de receita e quantidade
- Atualizando previsões

Ajustando previsões

Para adicionar um ajuste a um valor de previsão que seja Valor de referência ou de Confirmação, clique em sua célula na tabela de previsões e insira o novo valor.

Nota: Essas informações se aplicam às Previsões colaborativas, não às Previsões personalizáveis.

Para ajustar previsões, é necessário ativar os ajustes para a organização. O administrador pode permitir que gerentes ajustem as previsões dos subordinados, que todos os usuários de previsão ajustem suas previsões, ou ambos.

Um ajuste demonstra a opinião de um gerente de previsão ou representante de vendas sobre o valor final que ele espera que as oportunidades da previsão apresentem ao final do período de previsão. Os gerentes de previsão podem desejar realizar ajustes nas suas previsões ou nas de subordinados se souberem que um funcionário ou equipe de vendas tende a ser muito otimista ou conservador ao atribuir valores às oportunidades. Representantes de vendas também podem ajustar suas próprias previsões caso achem que os valores das oportunidades estão acima ou abaixo do que deveriam. Os gerentes de previsão podem ajustar previsões que incluam somente valores brutos de oportunidade ou previsões que já foram ajustadas por outra pessoa da equipe de oportunidade. Observe que um ajuste não altera o valor totalizado bruto subjacente; ele apenas adiciona uma camada de detalhes. Se a sua organização tem mais de um tipo de previsão ativado, cada tipo de previsão mantém seus ajustes separados.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional** (sem previsões de Divisões de oportunidade ou Campo personalizado), **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para utilizar previsões:
- "Permitir previsões"

Para ajustar previsões:
- "Substituir previsões"

Quando uma oportunidade passa de uma categoria da previsão para outra, por exemplo, de Pipeline para Valor de referência, os valores brutos não ajustados de cada uma dessas totalizações mudam, mas os valores com ajustes não mudam na tabela de totalização. É necessário atualizar ou remover os ajustes de cada totalização de previsão para levar em conta as alterações no estágio das oportunidades.

Se a sua organização usa previsões de família de produtos, faça ajustes nos totais individuais da família de produtos do subordinado, em vez de no total em todas as famílias de produtos.

Dica: Para localizar rapidamente uma previsão, clique em **Saltar para...**.

Para ajustar uma previsão:

1. Quando você encontra uma previsão que deseja ajustar, passe o mouse sobre sua célula e clique em .
2. Insira seu ajuste no campo.
3. Opcional: adicione uma nota de até 140 caracteres, caso deseje incluir informações sobre o motivo do ajuste.

4. Clique em . É exibido um ponto branco ( ) junto ao valor para mostrar que a previsão foi ajustada. O ajuste totaliza as linhas totais de intervalo do período na página. Um triângulo azul ( ) aparece ao lado do valor, caso você tenha incluído uma nota com seu ajuste.

Nota: Se a sua organização tem mais de um tipo de previsão ativado, cada tipo de previsão mantém seus ajustes separados. Por exemplo, se a sua organização está com as previsões de receita de oportunidade e quantidade de oportunidade ativadas, você pode ajustar quantias de previsão em cada previsão. No entanto, os ajustes feitos na previsão baseada na receita de oportunidade não são exibidos como ajustes em nenhum outro tipo de previsão. Portanto, se você ajusta uma quantia na previsão de receita de oportunidade de US$ 100.000 para US$ 90.000 e, em seguida, alterna o modo de exibição de previsão de receita de oportunidade para quantidade de oportunidade, você não verá um valor de ajuste equivalente na quantidade de oportunidade. Se você alterar o modo de exibição da previsão para a previsão de receita de oportunidade novamente, verá outra vez o seu ajuste de US$ 90.000.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de ajustes das previsões
Exibindo e editando ajustes de previsão
Noções básicas de expurgo de ajustes
Alterando entre previsões de receita e quantidade

Exibindo e editando ajustes de previsão

Você pode exibir detalhes sobre os ajustes de previsões feitas por você ou seus subordinados, incluindo quem realizou os ajustes, os valores ajustados e o acumulado bruto original (o valor da previsão antes dos ajustes). Você também pode editar os ajustes que realizou.

Nota: Essas informações se aplicam às Previsões colaborativas, não às Previsões personalizáveis.

Para ajustar previsões, é necessário ativar os ajustes para a organização. O administrador pode permitir que gerentes ajustem as previsões dos subordinados, que todos os usuários de previsão ajustem suas previsões, ou ambos.

Quando uma oportunidade passa de uma categoria da previsão para outra, por exemplo, de Pipeline para Valor de referência, os valores brutos não ajustados de cada uma dessas totalizações mudam, mas os valores com ajustes não mudam na tabela de totalização. É necessário atualizar ou remover os ajustes de cada totalização de previsão para levar em conta as alterações no estágio das oportunidades.

Se o gerente e o subordinado ajustarem o mesmo valor de previsão, apenas o ajuste do gerente totaliza a hierarquia de previsões.

Dica: Para localizar rapidamente uma previsão, clique em **Saltar para...**.

Para editar um ajuste:

1. Expanda a tabela de previsões para localizar a previsão ajustada que deseja exibir. Um indicador é exibido junto aos valores de previsão ajustados.
2. Passe o mouse sobre a célula para exibir as informações de detalhes de ajustes.
3. Clique duas vezes na célula ou clique em para editar ou remover qualquer ajuste que realizou.

Se a sua organização tem mais de um tipo de previsão ativado, cada tipo de previsão mantém seus ajustes separados. Por exemplo, se a sua organização está com as previsões de receita de oportunidade e quantidade de oportunidade ativadas, você pode ajustar quantias de previsão em cada previsão. No entanto, os ajustes feitos na previsão baseada na receita de oportunidade não são exibidos como

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional** (sem previsões de Divisões de oportunidade ou Campo personalizado), **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para utilizar previsões:
- "Permitir previsões"

Para ajustar previsões:
- "Substituir previsões"

ajustes em nenhum outro tipo de previsão. Portanto, se você ajusta uma quantia na previsão de receita de oportunidade de US$ 100.000 para US$ 90.000 e, em seguida, alterna o modo de exibição de previsão de receita de oportunidade para quantidade de oportunidade, você não verá um valor de ajuste equivalente na quantidade de oportunidade. Se você alterar o modo de exibição da previsão para a previsão de receita de oportunidade novamente, verá outra vez o seu ajuste de US$ 90.000.

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral de ajustes das previsões
- Ajustando previsões
- Encontrando previsões de subordinados com Saltar para...

Noções básicas de expurgo de ajustes

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional** (sem previsões de Divisões de oportunidade ou Campo personalizado), **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Cada tipo de previsão ativada na organização mantém seus próprios dados de ajuste separados. Os ajustes podem ser removidos quando você altera algumas configurações de previsão.

Nota: Essas informações se aplicam às Previsões colaborativas, não às Previsões personalizáveis.

Um ajuste demonstra a opinião de um gerente de previsão ou representante de vendas sobre o valor final que ele espera que as oportunidades da previsão apresentem ao final do período de previsão. Os gerentes de previsão podem desejar realizar ajustes nas suas previsões ou nas de subordinados se souberem que um funcionário ou equipe de vendas tende a ser muito otimista ou conservador ao atribuir valores às oportunidades. Representantes de vendas também podem ajustar suas próprias previsões caso achem que os valores das oportunidades estão acima ou abaixo do que deveriam. Os gerentes de previsão podem ajustar previsões que incluam somente valores brutos de oportunidade ou previsões que já foram ajustadas por outra pessoa da equipe de oportunidade. Observe que um ajuste não altera o valor totalizado bruto subjacente; ele apenas adiciona uma camada de detalhes. Se a sua organização tem mais de um tipo de previsão ativado, cada tipo de previsão mantém seus ajustes separados. Os ajustes podem ser eliminados das previsões. Quando isso ocorre, os dados subjacentes nos quais as previsões se baseiam permanecem inalterados.

Os expurgos de ajustes ocorrem se:

- Seu administrador desativa Previsões colaborativas.
- Seu administrador desativa os ajustes de gerente. Apenas os ajustes feitos por gerentes de previsão nas previsões de seus subordinados são eliminados.
- Seu administrador desativa os ajustes de proprietário. Apenas os ajustes feitos por usuários de previsão em suas próprias previsões são eliminados.
- Você não é mais um gerente de previsões. Apenas os ajustes feitos por você nas previsões de subordinados são eliminados.
- Você for removido de um papel que está definido como gerente de previsão na hierarquia de previsões. Apenas os ajustes feitos por você nas previsões de subordinados são eliminados.
- O seu administrador altera a configuração do período de previsão da organização de trimestral para mensal ou de mensal para trimestral.
- Seu administrador desativa um tipo de previsão. Somente os ajustes desse tipo de previsão são eliminados.
- Seu administrador altera o início do mês do ano fiscal quando o período de previsão está definido como trimestral. Ambos as cotações e ajustes são removidos.
- Seu administrador excluir uma família de produto. Ambos as cotações e ajustes serão removidos para a família de produtos excluída.

- O administrador altera a organização de totalizações de previsão cumulativas para totalizações de categorias de previsão individuais, ou de totalizações individuais para cumulativas.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de ajustes das previsões

Ajustando previsões

Exibindo detalhes de uma oportunidade a partir de uma previsão

Exiba ou edite detalhes de oportunidades que entram na totalização de cada uma das quantias de previsão.

Nota: Essas informações se aplicam às Previsões colaborativas, não às Previsões personalizáveis.

Na página de detalhes de previsões de qualquer subordinado você pode exibir as oportunidades que formam uma previsão, para um mês ou intervalo de meses, de todos os subordinados ou de somente um. Se as previsões da sua equipe de vendas se baseiam em famílias de produtos, você também pode ver suas próprias oportunidades ou as de um subordinado, para cada família de produtos. Quando você seleciona uma célula na tabela de totalização, as oportunidades relacionadas a ela aparecem em uma lista na parte inferior da página. Você pode classificar as oportunidades por cabeçalho de coluna.

EDIÇÕES

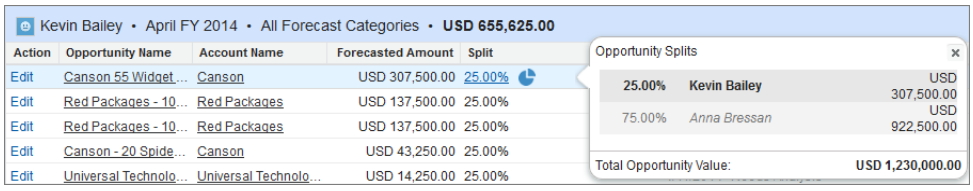
Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional** (sem previsões de Divisões de oportunidade ou Campo personalizado), **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

- **Para exibir as oportunidades em todas as categorias de previsão** referentes a um mês, trimestre ou intervalo de meses ou trimestres, clique na célula correspondente na linha. Todas as oportunidades em todas as categorias são exibidas na lista de oportunidades.
- **Para exibir as oportunidades em qualquer totalização única de previsão** referente a um mês, trimestre ou intervalo de meses ou trimestres, clique na célula correspondente na linha. As oportunidades nessa totalização são exibidas na lista de oportunidades.

  Dica: Lembre-se de que as totalizações de previsão dependem do estágio da oportunidade. Para alterar a sua categoria de previsão sem atualizar o estágio de oportunidade, vá para a página de detalhes da oportunidade. Se o seu administrador adicionou o campo `Categoria de previsão` ao layout da página de oportunidade, você pode clicar nele para abrir uma caixa de seleção. Na caixa, use a lista suspensa Categoria da previsão para atualizar a categoria da previsão da oportunidade.

- **Para exibir as oportunidades de um subordinado em determinado mês**, clique na linha do subordinado naquele mês.
- **Para exibir as oportunidades de um subordinado para uma única família de produtos**, clique no ícone + ao lado do nome do subordinado para exibir as linhas de famílias de produtos e depois clique no nome da família do produto.
- **Para exibir as divisões de uma oportunidade**, passe o mouse sobre o percentual da divisão da oportunidade e, em seguida, clique no . A janela Divisões de oportunidade é exibida, mostrando divisões que totalizam na célula de previsão selecionada, em negrito. Outras divisões na oportunidade que não totalizam na célula de previsão selecionada aparecem em cinza. As oportunidades que contêm somente uma divisão de 100% referente ao proprietário da oportunidade não exibem os detalhes da divisão.



- **Para classificar a lista de oportunidades**, clique no cabeçalho de qualquer coluna. A maioria das colunas estão classificadas alfanumericamente, mas a coluna Categoria está classificada do fechamento mais próximo até o mais distante.

- **Para percorrer uma lista com mais de uma página**, clique em **Anterior** e **Próxima** ou insira um número de página no campo Página.
- **Para editar uma oportunidade** que aparece na lista, clique em **Editar** ao lado de seu nome.
- **Para ver qualquer publicação do Chatter relacionada à oportunidade**, clique no link **Nome da oportunidade** da oportunidade para acessar sua página de detalhes. Clique em **Mostrar feed**. Clique em **Seguir** para receber notificações do Chatter sobre todas as atividades da oportunidade.
- **Para ajustar uma coluna**, coloque o cursor sobre a margem direita ou esquerda de um cabeçalho de coluna e ajuste a largura.

CONSULTE TAMBÉM:

Editando oportunidades de uma página de previsões

Compreendendo as oportunidades do usuário do portal do parceiro nas Previsões colaborativas

Editando oportunidades de uma página de previsões

Nota: Essas informações se aplicam às Previsões colaborativas, não às Previsões personalizáveis.

Em sua página de previsões ou na página de qualquer subordinado, você pode editar as oportunidades que contribuem para uma previsão. Quando concluir, atualize a página de previsões para ver suas atualizações.

Dica: Para localizar rapidamente uma previsão, clique em **Saltar para...**.

1. Em sua página Previsões, encontre a oportunidade desejada e clique em **Editar**.
2. Edite a oportunidade e clique em **Salvar**.
3. Na página de previsões, clique em **Atualizar** para ver as alterações na Lista de oportunidades e a tabela de previsões.

CONSULTE TAMBÉM:

Exibindo detalhes de uma oportunidade a partir de uma previsão

Encontrando previsões de subordinados com Saltar para...

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional** (sem previsões de Divisões de oportunidade ou Campo personalizado), **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para utilizar previsões:
- "Permitir previsões"

Compreendendo as oportunidades do usuário do portal do parceiro nas Previsões colaborativas

Nota: Essas informações se aplicam às Previsões colaborativas, não às Previsões personalizáveis.

Os usuários do portal do parceiro são externos à sua organização mas vendem seus produtos ou serviços por meio de canais de vendas indiretos. Os usuários do portal do parceiro usam um portal para fazer login no Salesforce. Os parceiros podem criar oportunidades e os usuários podem atribuir oportunidades a eles. As oportunidades que um usuário do portal do parceiro cria podem se acumular para a previsão do proprietário da conta; observe que o proprietário da conta deve ser o gerente de previsão da pessoa na hierarquia de previsão para que as oportunidades se acumulem na previsão. Por exemplo, digamos sobre Gordon Johnson:

- Possui uma conta de parceiros denominada Acme
- Tem um contato Acme denominado Anne Smith

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

- Anne é uma usuária do portal do parceiro
- Anne se reporta a Gordon na hierarquia de previsões

Se Anne adicionar oportunidades em seu portal, Gordon verá essas oportunidades em sua previsão; como Gordon é o gerente de previsão de Anne, ele pode ajustar os valores da previsão nas oportunidades dela e ver como ela está controlando sua cota. No entanto, é importante ressaltar que os usuários de portal do parceiro não têm acesso à guia Previsões colaborativas nem à sua funcionalidade.

CONSULTE TAMBÉM:

Exibindo detalhes de uma oportunidade a partir de uma previsão

Editando oportunidades de uma página de previsões

Visão geral do Portal do parceiro

Trabalhando com várias moedas em previsões

Nota: Essas informações se aplicam às Previsões colaborativas, não às Previsões personalizáveis.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional** (sem previsões de Divisões de oportunidade ou Campo personalizado), **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Estas informações presumem que sua organização usa várias moedas.

Quando um administrador configura as Previsões para uma organização, ele escolhe uma moeda de previsão e ativa um tipo de previsão ou mais. A moeda da previsão é a moeda corporativa da organização ou a moeda pessoal de cada proprietário da previsão.

Ao usar Previsões colaborativas, também é possível selecionar uma *moeda de exibição*, que pode ser qualquer moeda ativada na organização. No alto da página Previsões, clique na ▼ ao lado do *Nome da previsão* em *Tipo de moeda* ou Unidades. Em Moeda, clique em **Alterar moeda**. Uma caixa de seleção abre para selecionar uma moeda de exibição de previsão.

Ao trabalhar com moedas em Previsões, lembre-se do seguinte.

- Se você usar previsões baseadas em receita, quando a taxa de câmbio da moeda mudar, as oportunidades e os ajustes serão totalizados com o valor alterado juntamente com os valores da tabela de previsões.
- Se você usar previsões baseadas em quantidade, quando a taxa de câmbio da moeda mudar, as oportunidades e os ajustes serão totalizados com o valor alterado.
- O indicador de processamento (🕒) é exibido quando se totalizam os valores alterados.
- Todos os períodos de previsões (histórico, atual e futuro) são afetados por mudanças de taxa de câmbio.
- A desativação de uma moeda definida como a moeda pessoal de um usuário redefine automaticamente a moeda do usuário como a moeda corporativa.

Os usuários podem editar suas configurações de moeda pessoal editando as próprias informações pessoais.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de ajustes das previsões

Noções básicas dos elementos de uma previsão

Alterando entre previsões de receita e quantidade

Atualizando previsões

Nota: Essas informações se aplicam às Previsões colaborativas, não às Previsões personalizáveis.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional** (sem previsões de Divisões de oportunidade ou Campo personalizado), **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Enquanto você vê uma página de previsões, seus subordinados podem estar editando oportunidades relacionadas ou ajustando as previsões de seus próprios subordinados. Ou você pode estar ajustando uma previsão de um dos seus subordinados a partir de sua própria página. Todos esses eventos podem alterar os valores das previsões.

Quando ocorre qualquer atualização de oportunidade ou previsão para uma previsão que você selecionou em uma tabela acumulada, nós informamos a você.

- se a previsão selecionada tiver ajustes no processo (seu próprio ou de seus subordinados), você verá um indicador de processamento ( ) junto à previsão.
- Se qualquer uma das oportunidades relativa à previsão selecionada tiver sido atualizada, você também verá o indicador de processamento no cabeçalho da lista de oportunidades.
- É exibida uma mensagem, `Processando alterações`, no cabeçalho da lista de oportunidades.

Para ver as alterações, clique em **Atualizar**.

Por exemplo: enquanto Gordon Johnson está visualizando a previsão de receita de oportunidades da equipe, Renee Reynolds, sua subordinada, edita uma oportunidade que ela espera fechar em dezembro. A oportunidade está atualmente na categoria de previsão Confirmação. Renee muda o valor da oportunidade de $2500 para $2600. Essa alteração afeta sua previsão para dezembro, aumentando o valor em $100.

Quando Gordon clica na célula da tabela de previsões onde está a previsão de confirmação para dezembro de Renee, o indicador de processamento é exibido nessa célula. O indicador informa a ele que Renee fez uma alteração que afeta a previsão. Ele vê o mesmo indicador de processamento na lista de oportunidades, e então sabe que Renee editou uma oportunidade. Ele clica em **Atualizar**. O valor da oportunidade muda de $2500 para $2600 e a previsão de confirmação para dezembro de Renee indica o aumento de $100.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de ajustes das previsões

Noções básicas de expurgo de ajustes

Usando relatórios de previsões

Nota: Essas informações se aplicam às Previsões colaborativas, não às Previsões personalizáveis.

Para ver se sua organização tem relatórios de previsões, vá até a guia Relatórios e clique em **Novo relatório...**. Selecione a pasta na qual seu administrador colocou os tipos de relatórios de previsão. Se você não vir os campos ou os nomes de tipo de relatório descritos na tabela, verifique com o administrador.

Ao utilizar os relatórios, siga as boas práticas descritas aqui.

Se desejar exibir	Faça isto
Um resumo da previsão da perspectiva de um usuário específico.	Crie um relatório de Item da previsão e adicione um filtro usando **Proprietário: Nome completo**. Filtre por nome de pessoa específico.
A soma de todas as oportunidades de receita de uma pessoa, sem ajustes.	Adicione **Valor único do proprietário** ao seu relatório de Item da previsão. Por exemplo, se você tem duas oportunidades, cada qual no valor de US$ 10.000,00, o Valor único do proprietário é de US$ 20.000,00. Para exibir as mesmas informações, mas relacionadas à quantidade, adicione **Quantidade apenas do proprietário** ao relatório.
A soma de todas as oportunidades de receita de propriedade de uma pessoa e também as oportunidades dos seus subordinados, sem ajustes. Subordinados incluem todos que se reportam a uma pessoa na hierarquia de previsões.	Adicione **Valor sem ajustes** ao seu relatório de Item da previsão. Por exemplo, se a soma do valor de todas as oportunidades de sua propriedade for de US$ 20.000,00 e a soma do valor das oportunidades dos seus subordinados for de US$ 55.000,00, o Valor sem ajustes será de US$ 75.000,00. Para exibir as mesmas informações, mas relacionadas à quantidade , adicione **Quantidade sem ajustes** ao relatório.
O número de previsão conforme visto pelo proprietário da previsão. Essa é a soma de oportunidades de receita do proprietário e de seus subordinados, incluindo os ajustes feitos pelo proprietário da previsão em suas próprias previsões e nas previsões dos subordinados. *Não inclui ajustes feitos por gerentes de previsão acima do proprietário na hierarquia de previsões.*	Adicione **Valor sem ajustes do gerente** ao seu relatório de Item da previsão. Por exemplo, digamos que Ana tenha um Valor sem ajustes de US$ 75.000,00, composto de US$ 20.000,00 de suas próprias oportunidades e US$ 55.000,00 de oportunidades do seu subordinado Bruno. Além disso, ela ajustou o valor de Bruno de US$ 65.000,00 para um total US$ 85.000,00. Se você ajustar o número de Ana de US$ 85.000,00 para US$ 100.000,00, verá US$ 85.000,00 em **Valor sem ajustes do gerente** porque é isso que Ana vê (e ela não consegue ver seus ajustes porque você é o gerente dela). Para ver o valor que inclui *seu* ajuste para US$ 100.000,00, preste atenção ao **Valor da previsão**. Para exibir as mesmas

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional** (sem previsões de Divisões de oportunidade ou Campo personalizado), **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para utilizar previsões:
- "Permitir previsões"

Para visualizar a guia Relatórios:
- "Executar relatórios"

Para criar, editar e excluir relatórios:
- "Criar e personalizar relatórios"

  E

  "Criador de relatórios"

Se desejar exibir	Faça isto
	informações, mas relacionadas à quantidade , adicione **Quantidade sem ajustes do gerente** ao relatório.
A previsão de receita da perspectiva do gerente de previsões e a soma das oportunidades do dono e dos seus subordinados, incluindo todos os ajustes de previsões.	Adicione **Valor da previsão** ao seu relatório de Item da previsão. Por exemplo, digamos que você é gerente de previsões e outro gerente de previsões relata para você quem tem um Valor sem ajustes do gerente totalizando US$ 85.000,00. Se você ajustar a previsão para US$ 100.000,00, o Valor da previsão será de US$ 100.000,00. Para exibir as mesmas informações, mas relacionadas à quantidade, adicione **Quantidade de previsão** ao relatório.
Esses valores de previsão têm ajustes.	Adicione **Tem ajuste** ao seu relatório de Item da previsão. Por exemplo, se você fizer um ajuste de gerente nos valores de previsão de um dos seus subordinados, essa caixa estará marcada. Se o seu subordinado fizer um ajuste em um dos valores dos subordinados dele, essa caixa também estará marcada. *Contudo, a não ser que tenha a permissão "Exibir todos os dados", se seu gerente de previsões fizer um ajuste no seu valor de previsão, essa caixa permanecerá desmarcada. Você não tem acesso às informações de ajuste do gerente de previsões.* Adicione também **Possui ajuste de proprietário**. Se um usuário de previsão fizer um ajuste em sua própria previsão, essa caixa estará marcada.
Detalhe de cota para suas previsões.	Crie um relatório de Cotações de previsão. Por exemplo, dependendo de como o administrador configurar o tipo de relatório, você poderá incluir campos, como nome completo do proprietário da cota. Você pode então filtrar por seu próprio nome para ver cotas que criou e suas contas relacionadas e proprietários.
Comparação entre valores previstos hoje e valores previstos anteriormente.	Crie um relatório de Previsões com tendência histórica e compare o valor do campo `Valor previsto` no começo do mês com seu valor no final do mês, classificado por proprietário.
Exibir somente os resultados referentes aos seus subordinados diretos.	Ao criar um relatório de previsão, escolha **<nome do item>*do meu subordinado direto*** no menu **Mostrar** menu.
Veja qual é o tipo de previsão dos resultados.	Consulte o campo Tipo de previsão nos resultados de relatório. Esse campo está incluído no layout de página padrão dos relatórios Item de previsão e Cota.

Importante: Os relatórios contêm as últimas informações no momento que você executar o relatório; portanto, se você vir uma diferença entre as quantidades nos relatórios e no painel Previsões colaborativas, pode ser devido às alterações feitas no processo enquanto o relatório estava executando.

Lembre-se de que os dados exibidos nos relatórios dependem do que é possível visualizar nas Previsões colaborativas. Por exemplo, os gerentes de previsão podem exibir os ajustes feitos, mas alguém que não seja gerente de previsão executando um relatório semelhante não verá as quantidades ajustadas nos relatórios. Como uma quantidade de previsão pode ser composta por um acumulado das quantias de previsão de vários usuários, examine os resultados do relatório com atenção quando usar os campos do resumo.

Boas práticas de previsão

Nota: Essas informações se aplicam às Previsões colaborativas, não às Previsões personalizáveis.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional** (sem previsões de Divisões de oportunidade ou Campo personalizado), **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Considere as seguintes práticas recomendadas ao usar as Previsões colaborativas:

- Acompanhe detalhes importantes ao nível da oportunidade.
- Meça tudo relacionado a negócios potenciais — atividades como emails, reuniões e divulgação — para determinar sua contribuição para a receita.
- Crie tarefas acionáveis com as próximas etapas e datas de conclusão referentes a oportunidades.
- Mapeie seus estágios de vendas de acordo com as categorias de previsão; ajuste a probabilidade próxima com base em dados de histórico para aumentar a sua precisão das previsões.
- Personalize seus nomes de categorias de previsão para corresponder ao seu processo de negócios e terminologia.
- Crie painéis de métricas de todas as atividades relacionadas a vendas potenciais.
- Ao ajustar as previsões, converse com seus subordinados para que eles compreendam suas expectativas.
- Use o Chatter compartilhar informações sobre oportunidade e previsões com sua equipe e chamar a atenção a detalhes importantes.
- Execute relatórios para analisar tendências e verificar o desempenho.
- Revisite os ajustes de previsão semanalmente. Como as oportunidades podem mudar com frequência, isto ajudará a evitar ajustes desatualizados.
- Certifique-se que cada gerente de vendas com subordinado está designado como gerente de previsão na sua hierarquia de previsão. Isto garante que a visibilidade da previsão seja totalizada a cada nível da hierarquia.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral sobre Previsões colaborativas

Usando relatórios de previsões

Perguntas frequentes sobre como prever e planejar os seus ciclos de vendas com previsões

Perguntas frequentes sobre previsões

- Qual é a diferença entre as versões de Previsões?
- Posso ajustar minha própria previsão?
- Por que não posso ajustar previsões?
- O que determina quais previsões eu posso ajustar?
- Por que não vejo nenhuma oportunidade em minha página de previsões?
- Por que não posso usar o gerenciamento de território?
- Como exibo e atualizo as categorias de previsão e mapeamentos de fase de oportunidade?
- Por que não vejo o link "Saltar para..." na minha página de previsão?

- Como faço para configurar cotas para meus representantes de vendas?

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral sobre Previsões colaborativas

Qual é a diferença entre as versões do Forecasting?

As Previsões colaborativas possuem, basicamente, as mesmas funcionalidades das Previsões personalizáveis.

Utilize a tabela a seguir para consultar que recursos estão disponíveis em cada versão de Previsão. Se sua organização estiver migrando para Previsões colaborativas, consulte Planejando sua migração de previsões personalizáveis para previsões colaborativas na página 424.

Recurso	Previsões personalizáveis	Previsões colaborativas
Acesso da API	✔	✔
Acumulados automáticos	✔	✔
Bate-papo em tempo real		✔
Anos fiscais personalizados	✔	
Previsões personalizadas do campo Moeda da oportunidade		✔ (Não disponível na Professional Edition)
Configuração da moeda de previsão padrão		✔
Seleção do intervalo de previsão individual — controlado pelo usuário	✔	✔
Mapear categorias de previsão a estágios de oportunidade	✔	✔
Previsões mensais	✔	✔
Suporte a várias moedas	✔	✔
Ajustes do nível de oportunidade	✔	Pode usar um campo personalizado de moeda da oportunidade para salvar as quantias ajustadas e uma previsão com campo personalizado para rastrear o acumulado do campo.
Filtros de lista e classificação de oportunidade		✔
Previsões com divisões de oportunidades		✔ (Não disponível na Professional Edition)
Fase da oportunidade	✔	✔

Recurso	Previsões personalizáveis	Previsões colaborativas
Previsões com divisões de sobreposição		✔ (Não disponível na Professional Edition)
Substituir (ajustar) previsões	✔	✔
Notas de substituição (ajuste)	✔	✔
Oportunidades do parceiro nas previsões	✔	✔ (Não disponível na Professional Edition)
Previsões da família de produtos	✔	✔
Previsões de agenda de produtos	✔	
Cotas	✔	✔
Previsões de quantidade	✔	✔
Previsões trimestrais	✔	✔
Renomear categorias		✔
Relatórios e painéis	✔	✔
Redimensionar as colunas da tabela de previsão		✔
Previsões de receita	✔	✔
Compartilhar previsões	✔	✔ (Piloto, somente API)
Instantâneos e histórico de previsão	✔	✔
Lista de oportunidades classificáveis na página de previsões	✔	✔
Enviar previsões	✔	
Gerenciamento de territórios	✔	

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas frequentes sobre previsões

Posso ajustar minha própria previsão?

Nota: Essas informações se aplicam às Previsões colaborativas, não às Previsões personalizáveis.

O administrador pode permitir que gerentes ajustem as previsões dos subordinados, que todos os usuários de previsão ajustem suas previsões, ou ambos. Se apenas os *ajustes de gerente* estiverem ativados, gerentes que não sejam de previsão não poderão ajustar

previsões. Nesse caso, os gerentes de Previsões colaborativas podem ajustar as previsões dos subordinados diretos na hierarquia e não suas próprias previsões.

Se os ajustes do *proprietário* estão ativados, todos os usuários de previsões podem ajustar os valores de suas previsões.

CONSULTE TAMBÉM:

- Por que não posso ajustar previsões?
- Ajustando previsões

Por que não posso ajustar previsões?

Nota: Essas informações se aplicam às Previsões colaborativas, não às Previsões personalizáveis.

O administrador pode permitir que gerentes ajustem as previsões dos subordinados, que todos os usuários de previsão ajustem suas previsões, ou ambos. Se apenas ajustes de gerentes estiverem ativados, você precisará ser um gerente de previsão para ajustar as previsões. Se você mudou recentemente de função de trabalho, verifique a hierarquia de previsões para ver se ainda é um gerente de previsões. Em Configuração, insira `Hierarquia de previsões` na caixa `Busca rápida` e selecione **Hierarquia de previsões**. Se você for gerente de previsões, seu nome aparecerá ao lado de uma função atribuída a gerentes de previsões.

CONSULTE TAMBÉM:

- Posso ajustar minha própria previsão?
- Visão geral de ajustes das previsões

O que determina quais previsões eu posso ajustar?

Nota: Essas informações se aplicam às Previsões colaborativas, não às Previsões personalizáveis.

O administrador pode permitir que gerentes ajustem as previsões dos subordinados, que todos os usuários de previsão ajustem suas previsões, ou ambos.

Se você é gerente e os ajustes dos gerentes estão ativados, a hierarquia de previsões determina quais previsões podem ser vistas e ajustadas. Mesmo que alguém esteja subordinado a você na *hierarquia de papéis*, você não poderá ajustar a previsão dessa pessoa a menos que ela esteja subordinada a você na hierarquia de previsões.

Se os ajustes do proprietário estão ativados, todos os usuários de previsões podem ajustar suas próprias previsões.

CONSULTE TAMBÉM:

- Posso ajustar minha própria previsão?
- Por que não posso ajustar previsões?
- Visão geral de ajustes das previsões

Por que não vejo nenhuma oportunidade em minha página de previsões?

Nota: Essas informações se aplicam às Previsões colaborativas, não às Previsões personalizáveis.

Tente uma das seguintes ações.

- **Para exibir as oportunidades em todas as categorias de previsão** referentes a um mês, trimestre ou intervalo de meses ou trimestres, clique na célula correspondente na linha. Todas as oportunidades em todas as categorias são exibidas na lista de oportunidades.

- **Para exibir as oportunidades em qualquer totalização única de previsão** referente a um mês, trimestre ou intervalo de meses ou trimestres, clique na célula correspondente na linha. As oportunidades nessa totalização são exibidas na lista de oportunidades.

  Dica: Lembre-se de que as totalizações de previsão dependem do estágio da oportunidade. Para alterar a sua categoria de previsão sem atualizar o estágio de oportunidade, vá para a página de detalhes da oportunidade. Se o seu administrador adicionou o campo `Categoria de previsão` ao layout da página de oportunidade, você pode clicar nele para abrir uma caixa de seleção. Na caixa, use a lista suspensa Categoria da previsão para atualizar a categoria da previsão da oportunidade.

- **Para exibir as oportunidades de um subordinado em determinado mês**, clique na linha do subordinado naquele mês.
- **Para classificar a lista de oportunidades**, clique no cabeçalho de qualquer coluna. A maioria das colunas está classificada alfanumericamente, mas a coluna Categoria está classificada do fechamento mais próximo até o mais distante.
- **Para percorrer uma lista com mais de uma página**, clique em **Anterior** e **Próxima** ou insira um número de página no campo Página.
- **Para editar uma oportunidade** que aparece na lista, clique em **Editar** ao lado de seu nome.
- **Para ver qualquer publicação do Chatter relacionada à oportunidade**, clique no link **Nome da oportunidade** da oportunidade para acessar sua página de detalhes. Clique em **Mostrar feed**. Clique em **Seguir** para receber notificações do Chatter sobre todas as atividades da oportunidade.

CONSULTE TAMBÉM:

Exibindo detalhes de uma oportunidade a partir de uma previsão

Como exibo e atualizo as categorias de previsão e mapeamentos de fase de oportunidade?

Nota: Essas informações se aplicam às Previsões colaborativas, não às Previsões personalizáveis.

É necessário ser um administrador para atualizar categorias de previsão e mapeamentos de fase de oportunidade.

1. Nas configurações de gerenciamento de oportunidades, vá até Campos.
2. Clique em `Fase`.
3. Role pela lista de Valores de opção de fases de oportunidade e observe a linha de cada fase para ver para qual categoria de previsão ela está mapeada; clique em **Editar** para editar o mapeamento.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas frequentes sobre previsões

Por que não vejo o link "Saltar para..." na minha página de previsão?

Nota: Essas informações se aplicam às Previsões colaborativas, não às Previsões personalizáveis.

É necessário ser gerente de previsões e ter usuários de previsões subordinados na hierarquia de previsões para ver **Saltar para...**.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas frequentes sobre previsões

Como faço para configurar cotas para meus representantes de vendas?

Nota: Essas informações se aplicam às Previsões colaborativas, não às Previsões personalizáveis.

Se tiver as permissões corretas, você pode configurar cotas para sua organização:

1. Em Configuração, insira *Configurações de previsões* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de previsões**.
2. Em Cotas, selecione Mostrar cotas.
3. Clique em **Salvar**.
4. Para carregar os dados da cota, use a API versão 25 ou posterior, ou o Data Loader.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de cotas de previsões

Mostrando ou ocultando informações de cota

Por que não posso usar o gerenciamento de território?

Nota: Essas informações se aplicam às Previsões colaborativas, não às Previsões personalizáveis.

O Gerenciamento de território está disponível para Previsão personalizável e não para Previsões colaborativas.

CONSULTE TAMBÉM:

Perguntas frequentes sobre previsões

Estimando receita e vendas com previsões personalizáveis

Visão geral da previsão personalizável

Nota: Essas informações se aplicam às Previsões personalizáveis, e não às Previsões colaborativas.

Previsão personalizável é uma solução flexível para estimar o volume de receita que a organização pode gerar ou quantos itens a organização pode vender. Você pode configurar previsões personalizáveis para refletir como sua organização faz as previsões de vendas. Com esse recurso, é possível fazer previsões mensais ou trimestrais, usar datas diferentes ao aplicar valores a previsões, fazer previsões com base em receitas ou quantidades (ou ambas) e definir cotas adicionais com base nas famílias de produtos.

Use as previsões personalizáveis para revisar a previsão e faça o drill down dos valores para ver as oportunidades incluídas na previsão. Substitua valores da previsão diretamente na oportunidade ou faça substituições na guia Previsões, sem notificar os usuários abaixo de você na hierarquia de papéis de previsão.

Se você clicar na guia Previsões, as previsões do período selecionado serão exibidas.

- Clique em **Enviar** para enviar sua previsão, gerando um instantâneo dos dados disponíveis da previsão no histórico e nos relatórios de previsões. Consulte Enviando previsões personalizáveis.
- Clique em **Histórico da previsão** para exibir os dados da previsão enviados no passado. Clique em **Resumo da previsão** para retornar aos dados atuais da previsão.
- Clique em **Exibir área de impressão** para exibir a previsão selecionada em um layout simples, pronto para impressão.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as previsões de outros usuários:
- "Exibir todas as previsões"

Para substituir uma previsão:
- "Substituir previsões"

- Analise a sua previsão e aquelas de seus subordinados diretos ou previsões que são compartilhadas manualmente com você. Consulte Exibindo previsões personalizáveis para obter instruções sobre as diferentes opções de exibição.
- Clique na subguia Previsão para exibir detalhes da previsão. Consulte Exibindo previsões personalizáveis para obter mais informações.
- Clique na subguia Oportunidades para exibir as oportunidades incluídas na previsão exibida. Nessa subguia, você pode escolher, ou criar, um modo de exibição de lista para filtrar ainda mais as oportunidades exibidas. Consulte Exibindo previsões personalizáveis para obter mais informações.
- Clique no ícone de edição ( ) para fazer alterações ao total da previsão ajustada ou para adicionar uma substituição a um valor de previsão específico. Consulte Substituindo previsões personalizáveis para obter instruções sobre como substituir valores de previsões.

Se sua previsão não estiver disponível, entre em contato com o administrador para que ele o adicione à hierarquia de previsões (ou à hierarquia de territórios, caso sua organização utilize o gerenciamento de territórios).

Nota: A guia Previsões é diferente de outras guias: ela calcula automaticamente os dados com base nos valores da oportunidade. Não é necessário criar nem excluir registros de previsão.

Para obter informações sobre como implementar previsões personalizáveis para sua organização, consulte Configurando as previsões personalizáveis.

CONSULTE TAMBÉM:

Eu tenho o recurso de previsões personalizáveis?
Qual é a diferença entre as versões do Forecasting?
Eu tenho o recurso de previsões personalizáveis?
Gerenciando previsões personalizáveis

Eu tenho o recurso de previsões personalizáveis?

Nota: Essas informações se aplicam às Previsões personalizáveis, e não às Previsões colaborativas.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Pode ser difícil determinar se as previsões personalizáveis estão ativadas para você, pois o nome da guia não muda quando o sistema é convertido para esse recurso. Estas são algumas maneiras de determinar isso:

Clique na guia Previsões.

- Se vir os botões **Apresentando a previsão personalizável** ou **Solicite agora!**, você não tem uma previsão personalizável.
- Se nenhum desses botões for exibido, sua organização já tem previsão personalizável.

Para ativar previsões personalizáveis:

1. Em Configuração, insira *Previsões (personalizáveis)* na caixa Busca rápida e selecione **Hierarquia de previsões**.
2. Selecione **Ativar previsão personalizável**.
3. Quando a previsão personalizável estiver habilitada, consulte Configurando as previsões personalizáveis.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da previsão personalizável
Qual é a diferença entre as versões do Forecasting?

Definindo cotas para previsões personalizáveis

Usuários com a permissão adequada podem definir suas próprias cotas. Administradores e usuários com a permissão apropriada sempre podem editar qualquer cota, e os gerentes sempre podem alterar as contas de seus subordinados diretos na hierarquia de papéis.

1. Execute uma das seguintes opções:
   - Para definir sua cota pessoal, acesse suas informações pessoais nas configurações pessoais.
   - Para alterar a cotação de um usuário subordinado a você, em Configuração, insira *Usuários* na caixa `Busca rápida`, selecione **Usuários** e clique no nome completo do usuário apropriado.
2. Clique em **Editar** na lista relacionada Cotas.
3. Selecione o início e o tamanho adequados do intervalo. Se disponível, selecione um território e uma família de produtos.

   Nota: Se sua organização utilizar anos fiscais personalizados, não será possível definir cotas para um período que não tenha um ano fiscal definido.
4. Insira os valores de cota para receita e/ou quantidade.
5. Selecione a moeda apropriada, se utilizar mais de uma moeda.
6. Clique em **Salvar** para salvar a cota e retornar à página de detalhes do usuário ou em **Gravação rápida** para salvar os valores e continuar a editar a cota.

   Dica: A **Gravação rápida** permite definir rapidamente uma cota diferente para cada família de produtos.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para definir a sua cota:
- "Editar cota pessoal"

Para definir a cota de um usuário:
- "Gerenciar usuários internos"

  E

  "Modificar todos os dados"

Nota: Se essas opções não estiverem disponíveis, talvez você não tenha previsões personalizáveis. Para determinar se sua organização ativou a previsão personalizável, consulte Eu tenho o recurso de previsões personalizáveis? na página 459. Os administradores delegados não verão a lista relacionada a cotas nos registros de usuário.

Você também pode usar ferramentas como o Data Loader para fazer atualizações em massa em cotas. Ao atualizar cotas, defina o valor do campo de cota nos objetos `RevenueForecast` ou `QuantityForecast`.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da previsão personalizável
Gerenciando previsões personalizáveis

Trabalhando com categorias de previsões

Nota: Essas informações se aplicam às Previsões personalizáveis, e não às Previsões colaborativas.

Sua previsão é uma representação de valores, datas e fases da oportunidade. Clique na guia Previsões e observe que os valores da previsão são listados em categorias diferentes. Dependendo da fase, um valor de oportunidade pode ser incluído nas seguintes categorias de previsão:

- **Valor de referência** inclui valores propensos a fechar, valores de oportunidade fechada/ganha e valores na categoria Confirmação.
- **Fechado** inclui valores para oportunidades fechadas/ganhas.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

- **Confirmação** inclui valores confiáveis para fechamento e valores de oportunidade fechada/ganha.
- **Omitido** significa que o valor não contribui para a sua previsão.
- **Funil** inclui valores de todas as oportunidades abertas.

Nota: Você pode editar o campo de categoria da previsão em oportunidades para alterar o valor exibido em relatórios, páginas de detalhes de oportunidade e de edição, pesquisas de oportunidade e modos de exibição de lista de oportunidade. Por exemplo, você pode alterar o valor da categoria Confirmação para Fechado para que o nome da categoria corresponda aos seus processos comerciais.

Cada valor na lista de opções de `Fase` da oportunidade é automaticamente mapeado para uma `Probabilidade` e um valor na lista de opções `Categoria da previsão`. Altere a `Fase` de uma oportunidade, e a `Probabilidade`e a `Categoria da previsão` são alteradas junto com ela.

Por exemplo, sua organização talvez tenha mapeado a fase "Negociação/Revisão" para a categoria de previsão "Valor de referência". Isso significa que os valores das oportunidades em "Negociação/Revisão" estão incluídos no valor de previsão "Valor de referência". Sua organização talvez tenha definido mapeamentos diferentes, mas a seguir está um exemplo de como esses campos são mapeados:

Fase	Probabilidade	Categoria da previsão
Em prospecção	10%	Funil
Qualificação	10%	Funil
Análise necessária	20%	Funil
Proposição de valor	50%	Funil
ID dos responsáveis pelas decisões	60%	Funil
Análise da percepção	70%	Funil
Proposta/Cotação de preço	75%	Funil
Negociação/Revisão	90%	Valor de referência
Fechado e ganho	100%	Confirmação

Independentemente de você usar ou não uma previsão personalizada, suas previsões ainda dependem de como os valores da lista de opções de `Fase` da oportunidade são mapeados para valores na lista de opções `Categoria da previsão`.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da previsão personalizável

Gerenciando previsões personalizáveis

Gerenciando previsões personalizáveis

Nota: Essas informações se aplicam às Previsões personalizáveis, e não às Previsões colaborativas.

Suas previsões representam valores, datas e fases da oportunidade. Para verificar se as previsões são uma representação precisa do potencial da sua receita:

1. Analise os valores da sua previsão. Consulte Exibindo previsões personalizáveis para obter instruções sobre as diferentes opções de exibição.
2. Determine se deseja substituir algum valor.
3. Se for necessário, substitua os valores. Isso requer a permissão de usuário adequada. Consulte Substituindo previsões personalizáveis na página 464.
4. Envie sua previsão para gerar um instantâneo dos dados disponíveis da previsão no histórico e nos relatórios da previsão. Consulte Enviando previsões personalizáveis.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as previsões de outros usuários:
- "Exibir todas as previsões"

Para substituir uma previsão:
- "Substituir previsões"

Exibindo previsões personalizáveis

Nota: Essas informações se aplicam às Previsões personalizáveis, e não às Previsões colaborativas.

Após clicar na guia Previsões, revise os valores listados e determine se eles estão prontos para serem enviados.

- Inicialmente, seu nome aparece na barra de títulos e acima de `Localizar uma previsão:`, indicando que você está visualizando sua própria previsão. Usuários com permissões adequadas podem clicar no ícone de lente de aumento e selecionar a previsão de outro usuário ou papel para exibição. Quando estiver visualizando uma previsão diferente da sua, o papel ou nome de usuário será exibido na barra de título e acima de `Localizar uma previsão:`. Além disso, seu nível de acesso será exibido acima de `Localizar uma previsão:`.

  Nota: O compartilhamento de usuário não suporta totalmente as Previsões personalizáveis. Você verá todos os usuários da organização independentemente do padrão para toda a organização para o objeto do usuário.

- Se a sua organização utiliza compartilhamento de previsão manual, clique em **Compartilhamento** para exibir as configurações de compartilhamento da previsão ou para compartilhar a previsão com outros usuários.
- Se a sua organização utilizar territórios, selecione um valor na lista de opções `Território` para resumir a previsão de acordo com esse território. Consulte Visão geral do gerenciamento de territórios.
- Se a sua organização utiliza famílias de produtos, selecione um valor na lista de opções `Família de produtos` para resumir a previsão pela família selecionada. Ao selecionar `--Tudo--` para famílias de produtos, você desativa as opções **Enviar** e **Histórico**

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as previsões de outros usuários:
- "Exibir todas as previsões"

Para substituir uma previsão:
- "Substituir previsões"

da previsão. Selecione outra família de produtos para usar essas opções. Consulte Definir configurações de previsões personalizáveis para obter informações sobre a personalização da organização para usar famílias de produtos.

- Se sua organização fizer previsões sobre receita e quantidade, selecione se deseja incluir receita, quantidade ou ambas. Dessa forma, você controla quais informações serão exibidas para cada valor indicado.
- Selecione um intervalo de datas em `Início do intervalo` para exibir outro período de previsão. Os detalhes de previsão das oportunidades fechadas há mais de dois anos antes da implementação da Previsão personalizável ou mais de 10 anos depois não estão disponíveis.

  Nota: As organizações que implementaram a previsão Personalizável antes do lançamento do Salesforce Winter '07 poderão ver as previsões fora desse intervalo.

- Selecione o `Comprimento do intervalo` para exibir um número menor ou maior de períodos de previsão.

  Nota: Se você estiver usando anos fiscais personalizados, os períodos antes do primeiro ano fiscal personalizado ou após o último ano fiscal definido usarão meses ou trimestres do calendário (dependendo da configuração da previsão) para a duração do período e o início do intervalo.

- Selecione uma opção ao lado de `Exibir unidades` para exibir os totais de previsão usando uma unidade de medida diferente. Para exibir a porcentagem de cada total na cota, selecione **% da cota**.

Exibindo o histórico da previsão

Ao exibir uma previsão na guia Previsões, clique em **Histórico da previsão** para exibir o instantâneo dos dados da previsão gerado durante o envio. Você também pode exibir as previsões enviadas de usuários subordinados. Clique em **Resumo da previsão** para retornar ao modo de exibição anterior.

Exibindo detalhes do valor da previsão

Clique na subguia Previsão para ver detalhes da previsão. Clique em um valor de previsão para exibir detalhes dos valores de oportunidade incluídos no valor da previsão. Na página de detalhes, clique em qualquer item relacionado para exibi-lo. Clique em **Editar** para substituir o item. Consulte Substituindo previsões personalizáveis para obter instruções sobre como substituir valores de previsão na oportunidade.

Se você tiver subordinados diretos (usuários que se reportam a você), as previsões deles serão exibidas abaixo das suas. A opção `Selecione um modo de exibição` permite alterar a forma como as informações da previsão são exibidas para seus subordinados diretos. Use essa opção para agrupar dados de previsões por subordinado ou por período de previsão.

- A opção **Exibir por período** exibe uma lista de subordinados diretos e suas previsões para cada período de previsão. Clique em um nome para exibir as previsões deste usuário.
- **Exibir por subordinado direto** exibe uma lista dos totais de previsão de cada subordinado direto. Clique em **Exibir** ao lado do nome de um subordinado para mostrar a previsão desse usuário.
- Se você clicar em um valor, serão exibidas as oportunidades e as substituições de previsão incluídas nele.

Exibindo oportunidades

Clique na subguia Oportunidades para exibir as oportunidades incluídas na previsão exibida. Nessa subguia, você pode escolher, ou criar, um modo de exibição de lista para filtrar ainda mais as oportunidades exibidas. Clique em uma oportunidade para exibir seus detalhes. Para substituir a oportunidade, clique em **Editar**. Consulte Substituindo previsões personalizáveis para obter informações sobre como substituir oportunidades.

Se você tiver a permissão "Exibir todas as previsões", pode ver as oportunidades na subguia Oportunidades, independentemente das configurações de compartilhamento.

Nota: Quando um portal do parceiro for transferido para outra conta, as oportunidades de cada conta serão automaticamente recalculadas por meio da hierarquia de previsão da sua organização.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da previsão personalizável

Gerenciando previsões personalizáveis

Substituindo previsões personalizáveis

Nota: Essas informações se aplicam às Previsões personalizáveis, e não às Previsões colaborativas.

Para tornar a sua previsão uma avaliação mais precisa das vendas esperadas, você pode substituir os valores conforme necessário. Qualquer usuário pode substituir uma previsão da oportunidade alterando a `Fase` ou a `Categoria da previsão` da oportunidade. Usuários com a permissão "Substituir previsões" podem substituir suas previsões ou a de qualquer subordinado direto.

Quando uma oportunidade passa de uma previsão de categoria para outra, por exemplo, de Valor de Referência para Confirmação, as quantias brutas sem ajuste mudam para cada uma dessas categorias, mas as quantias com substituições não são alteradas. É necessário atualizar ou remover as substituições de cada categoria de previsão para levar em conta as alterações no estágio das oportunidades.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as previsões de outros usuários:

- "Exibir todas as previsões"

Para substituir uma previsão:

- "Substituir previsões"

Substituindo a previsão na oportunidade

1. Clique na subguia Oportunidades da página Previsões.
2. Clique em **Editar** na oportunidade que deseja substituir.
3. Altere os detalhes. As opções disponíveis são diferentes dependendo se você possui a oportunidade.
4. Se houver produtos na oportunidade e você desejar alterar a categoria da previsão desse produto, selecione a opção **Alterar categoria** e a `Categoria de previsão do produto` adequada.
5. Clique em **Salvar**. A oportunidade será marcada com o ícone adequado indicando seu status de substituição.

   Clique em **Salvar e atualizar** para atualizar o registro e exibir os totais novamente.

Substituindo sua previsão total

1. Clique na subguia Oportunidades da página Previsões.
2. Clique no ícone de edição ( ) para substituir o total ajustado.
3. Insira um novo valor e qualquer comentário desejado.
4. Clique em **Salvar**. A previsão será marcada com o ícone adequado indicando seu status de substituição.

Substituindo a previsão de subordinados diretos

1. Clique na subguia Oportunidades da página Previsões.
2. Clique no ícone de edição ( ) para substituir a previsão do seu subordinado direto.

3. Escolha uma opção de substituição para controlar quais valores de substituição, se houver algum, serão incluídos na previsão.
   - **Aceitar previsão de John Doe –** Use esta opção para aceitar a previsão de seu subordinado, incluindo todas as substituições que ele fizer.
   - **Rejeitar qualquer substituição na previsão de John Doe, mas aceitar substituições de previsão de outros subordinados –** Use esta opção para ignorar substituições feitas na previsão do seu subordinado, mas incluir as substituições feitas em previsões por outros subordinados da hierarquia.
   - **Rejeitar todas as substituições de previsão –** Use esta opção para ignorar todas as substituições feitas na previsão, mas incluir as substituições feitas na oportunidade. Se você tiver substituído valores na oportunidade, suas próprias previsões de oportunidade serão usadas no cálculo. Escolha essa opção se quiser que os valores de previsão se baseiem em valores de oportunidade, incluindo substituições feitas na oportunidade.
   - **Substituir a previsão e defini-la como –** Use esta opção para especificar um valor que substitua o valor atual da previsão. Apenas seu gerente, mas nenhum dos seus subordinados, verá esse valor na sua previsão.
4. Se você fizer previsão sobre receita e quantidade, escolha uma opção de substituição para a previsão de quantidade.
5. Clique em **Salvar**. A previsão será marcada com o ícone adequado indicando seu status de substituição.

Nota: A guia Previsões é diferente de outras guias: ela calcula automaticamente os dados com base nos valores da oportunidade. Não é necessário criar nem excluir registros de previsão.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da previsão personalizável

Gerenciando previsões personalizáveis

Compartilhando uma previsão manualmente

Nota: Essas informações se aplicam às Previsões personalizáveis, e não às Previsões colaborativas.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

O seu administrador define a hierarquia de previsões de sua organização, determinando quais usuários podem exibir os dados de previsão. Entretanto, ele pode estender manualmente os privilégios de compartilhamento de dados de previsão e você também pode estender manualmente esses privilégios para seus próprios dados de previsão. O compartilhamento manual de previsões só pode aumentar o acesso a dados de previsão, mas não pode restringir o acesso a usuários que já tenham acesso. Para compartilhar uma previsão manualmente, você precisa ser um administrador ou gerente de previsões com acesso para compartilhar seus dados de previsão.

Para ver quais usuários podem visualizar sua previsão ou para acompanhar os dados da previsão, execute uma das ações a seguir:

- Em Configuração, insira *`Hierarquia de previsões`* na caixa `Busca rápida`, selecione **Hierarquia de previsões** e clique em **Compartilhar** ao lado da exibição que você deseja compartilhar.
- Clique em **Compartilhamento** na home page de previsões para compartilhar seus dados de previsão.

A lista de Compartilhamento de usuários e grupos mostra todos os usuários que têm acesso a esses dados de previsão atualmente. Ela também detalha o nível de acesso deles, se eles podem enviar uma previsão e por que eles têm esse acesso. Os motivos por que um usuário pode ter acesso a dados de previsão são:

Motivo	Descrição
Administrador	O usuário é um administrador ou tem a permissão de "Modificar todos os dados".
Gerente de previsão delegado	Um usuário tem acesso a dados de previsão que lhe foi concedido pelo botão **Compartilhamento** na previsão.
Gerente de previsão	Um usuário tem acesso por ser um gerente de previsão na hierarquia de previsões.
Proprietário	O proprietário sempre pode ver seus dados de previsão.
Permissão de Exibir todas as previsões	O usuário tem a permissão de "Exibir todas as previsões"

Na página Detalhe de compartilhamento da previsão, é possível executar as seguintes ações:

- Para mostrar uma lista filtrada de itens, selecione uma lista predefinida na lista suspensa `Exibir`, ou clique em **Criar novo modo de exibição** para definir seus próprios modos de exibição personalizados.Para editar ou excluir qualquer modo de exibição criado, selecione-o na lista suspensa `Exibir` e clique em **Editar**.
- Clique em **Adicionar** para conceder acesso a outros usuários ou grupos aos dados da previsão.

  Nota: O compartilhamento manual estende-se aos dados da oportunidade que compõem a previsão. Se um usuário tiver permissão de substituir os dados de previsão, o usuário também terá permissão de substituir os dados de previsão de oportunidade.
- Clique em **Expandir Lista** para exibir todos os usuários que têm acesso aos dados de previsão.
- Para ver as regras de compartilhamento manual que você criou, clique em **Editar** ou **Excluir** ao lado de um item na lista para editar ou excluir o nível de acesso.

Enviando previsões personalizáveis

Nota: Essas informações se aplicam às Previsões personalizáveis, e não às Previsões colaborativas.

Na guia Previsões, os totais de sua previsão estão sempre disponíveis para você e os usuários acima de você na hierarquia de papéis. Entretanto, os totais da previsão só estarão disponíveis no histórico da previsão e em relatórios depois que você os enviar. É possível enviar sua própria previsão ou qualquer dado de previsão compartilhado manualmente e que você tem permissão para enviar.

Para enviar sua previsão:

1. Clique em **Enviar** a partir de sua previsão, na guia Previsões.
2. Clique em **OK** para confirmar. O Salesforce cria um instantâneo dos totais da sua previsão e disponibiliza esses dados em relatórios e no histórico da sua previsão.

CONSULTE TAMBÉM:

Exibindo previsões personalizáveis

Gerenciando previsões personalizáveis

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as previsões de outros usuários:

- "Exibir todas as previsões"

Para substituir uma previsão:

- "Substituir previsões"

Vendendo por diversos canais

Compartilhando informações do Salesforce com parceiros comerciais

Visão geral do Salesforce para Salesforce

O Salesforce para Salesforce possibilita a colaboração comercial tanto dentro como entre organizações do Salesforce. Isso permite compartilhar certos registros com seus parceiros comerciais que usam o Salesforce e obter atualizações em tempo real dos dados compartilhados. Por exemplo, você pode compartilhar dados de lead e oportunidade com parceiros comerciais e gerenciar todo o seu pipeline e programas no Salesforce.

O Salesforce para Salesforce permite que você e seus parceiros comerciais colaborem com mais facilidade e eficiência. Com o Salesforce para Salesforce, você pode compartilhar registros com uma ou mais conexões, e cada conexão pode aceitar os registros que você compartilhar com ela - mesmo se outras conexões tiverem aceitado o mesmo registro.

Salesforce para Salesforce permite que seus parceiros comerciais:

- Acessar todos os seus programas de um só lugar
- Integrar facilmente seus dados com os dados gerenciados por eles no Salesforce
- Integrar seus processos de negócios com as atualizações recebidas de você

Salesforce para Salesforce permite que você:

- Tenha 100% de visibilidade em sua atividade de parceiro
- Gerencie todo o seu pipeline, tanto de vendas internas como de vendas de canal, em um só lugar
- Compartilhar dados rápida e facilmente entre parcerias de várias camadas
- Integrar seus processos comerciais com atualizações recebidas de seus parceiros usando o fluxo de trabalho e regras de atribuição

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Se você quiser estabelecer conexão com parceiros, mas não tiver certeza se eles usam o Salesforce, poderá usar o localizador de conexões para descobrir.

Se receber um convite para se conectar com um parceiro comercial usando o Salesforce para Salesforce, consulte Aceitando ou rejeitando um convite para ingressar no Salesforce para Salesforce na página 469.

Para convidar outras empresas a se conectarem com você através do Salesforce para Salesforce, consulte Convidar parceiros comerciais para se conectarem usando o Salesforce para Salesforce.

Nota: O Salesforce para Salesforce não permite apenas compartilhar informações com parceiros de negócios. Também faz parte de uma solução de alta disponibilidade chamada Organization Sync. Para obter informações sobre o Organization Sync, consulte Organization Sync.

CONSULTE TAMBÉM:

Dicas para usar o Salesforce para Salesforce

Descobrindo se seus parceiros usam o Salesforce

Convidar parceiros comerciais para se conectarem usando o Salesforce para Salesforce

Antes de começar a compartilhar dados com seus parceiros comerciais, você deve configurar uma conexão com eles usando o Salesforce para Salesforce. Para criar essa conexão, você precisa convidar seu parceiro comercial.

Nota: Antes de começar o processo de convite, você deve criar uma conta e um contato associado para seu parceiro comercial.

Para convidar um parceiro comercial para se conectar usando o Salesforce para Salesforce:

1. Clique na guia Conexões.
2. Clique em **Novo**.
3. Insira um nome do contato ou use o ícone de pesquisa para selecionar um contato.

   Importante: Certifique-se de que o endereço de email seja válido; caso contrário, seu convite poderá ser enviado à pessoa errada.

4. Opcionalmente, selecione uma conta relacionada.

   Nota: A conta associada à conexão pode ser alterada depois que o convite é enviado.

5. Escolha um usuário para gerenciar a conexão.
6. Caso queira, escolha um modelo para aplicar à conexão.
7. Clique em **Salvar e enviar convite**.

Para convidar vários parceiros comerciais para se conectarem usando o Salesforce para Salesforce:

1. Clique na guia Contatos.
2. Selecione uma exibição padrão ou em lista personalizada e clique em **Ir!**.
3. Na exibição em lista, marque as caixas de seleção próximas aos contatos que você deseja convidar.

   Importante: Certifique-se de que os endereços de email sejam válidos; caso contrário, seus convites poderão ser enviados à pessoa errada.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para convidar um parceiro comercial para se conectar usando o Salesforce para Salesforce:

- "Gerenciar conexões"

4. Clique em **Convidar para se conectar**.
5. Escolha um usuário para gerenciar a conexão.
6. Caso queira, escolha um modelo para aplicar à conexão.
7. Clique em **Salvar e enviar convite**.

A pessoa convidada receberá um convite por email para se conectar com você pelo Salesforce para Salesforce. Ela poderá optar por aceitar ou recusar seu convite. Você pode verificar se ela aceitou ou recusou o convite revisando suas conexões na guia Conexões. Na guia Conexões, também é possível reenviar ou cancelar o convite. Para aprender mais sobre conexões, consulte Página inicial de conexões na página 470.

Nota: Para obter informações sobre o envio de um convite de conexão de replicação do Organization Sync no Salesforce para Salesforce, consulte Conexão das organizações.

CONSULTE TAMBÉM:

Descobrindo se seus parceiros usam o Salesforce
Modelos de conexão no Salesforce para Salesforce
Criando e aplicando modelos de conexão

Aceitando ou rejeitando um convite para ingressar no Salesforce para Salesforce

Se um parceiro comercial lhe enviou um convite para se conectar usando o Salesforce para Salesforce, você poderá aceitar ou recusar o convite seguindo estas etapas:

1. Clicar no link no email do convite para entrar na página de login do Salesforce.
2. Fazer login como Administrador do sistema ou como usuário com a permissão "Gerenciar conexões".
3. Revisar os detalhes do convite.
4. Clique em **Aceitar** ou **Recusar**.

   Se não tiver certeza se deseja aceitar ou recusar, clique em **Decidir depois**. O convite aparece na guia Conexões com status de conexão de Convite recebido. É possível aceitá-lo ou recusá-lo facilmente em uma data posterior.

Quando você aceita ou rejeita um convite, a empresa que o convidou recebe um email notificando a sua decisão. O conteúdo desse email pode ser configurado alterando o respectivo modelo de email.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral do Salesforce para Salesforce
Dicas para usar o Salesforce para Salesforce

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para aceitar ou rejeitar um convite de conexão pelo Salesforce para Salesforce:

- "Gerenciar conexões"

Home page de conexões

A guia Conexões permite gerenciar suas conexões e modelos de conexão no Salesforce para Salesforce. Na guia Conexões, você pode:

- Selecionar a subguia Conexões para gerenciar as conexões. As conexões incluem todos os convidados, tenham eles aceito, recusado ou ainda não respondido, assim como todos os convites que você recebeu. As conexões recentes são exibidas automaticamente na subguia Conexões.
  - Para exibir detalhes sobre uma conexão, clique no nome da conexão.
  - Para convidar novas conexões, clique em **Novo** e, em seguida, insira os detalhes da conexão e clique em **Salvar e enviar convite**.
  - Para desativar uma conexão, clique em **Desativar**.
  - Para convites para conexão que tenham sido enviados, mas não aceitos, você pode clicar em **Reenviar** para reenviar o convite ou em **Cancelar convite** para cancelar o convite. Para obter mais informações sobre convidar conexões, consulte Convidando parceiros comerciais para se conectarem usando o Salesforce para Salesforce na página 468.
- Selecione a subguia Modelos para gerenciar os modelos de conexão. Os modelos permitem definir e publicar conjuntos de objetos e campos em uma ou mais conexões padrão do Salesforce para Salesforce. Os modelos recentes são exibidos automaticamente na subguia Modelos.
  - Para exibir uma lista filtrada de itens, selecione uma lista predefinida na lista suspensa `Exibir` ou clique em **Criar novo modo de exibição** para definir seus próprios modos de visualização personalizados. Para editar ou excluir qualquer exibição que você tenha criado, selecione-a na lista suspensa `Modo de exibição` e clique em **Editar**.
  - Para exibir detalhes sobre um modelo, clique em seu nome.
  - Para criar um novo modelo, clique em **Novo**.
  - Para editar um modelo, clique em **Editar** próximo ao modelo que você deseja editar. Para obter mais informações sobre o uso de modelos, consulte Criando e aplicando modelos de conexão na página 473.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir e gerenciar conexões no Salesforce para Salesforce:
- "Gerenciar conexões"

Para exibir e gerenciar modelos no Salesforce para Salesforce:
- "Gerenciar conexões"

Nota: Para saber sobre o Organization Sync, um recurso de alta disponibilidade criado na estrutura do Salesforce para Salesforce, consulte Organization Sync.

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciando conexões

Gerenciando conexões

A partir da guia Conexões, você pode visualizar os detalhes de conexão e gerenciar as conexões. Detalhes da conexão incluem informações sobre o status da conexão, sobre o proprietário da conexão, sobre a empresa, campos publicados e inscritos e um histórico de conexão.

Para exibir uma conexão:

1. Clique na guia Conexões.
2. Na subguia Conexões, clique no nome da conexão que deseja exibir.

Na página de detalhes da conexão, você pode:

Aceitar um convite
Se um parceiro comercial lhe enviou um convite para se conectar usando o Salesforce para Salesforce, clique em **Aceitar** para aceitar o convite. Depois de aceitar o convite, é possível se inscrever nos objetos que a conexão publicou e começar a compartilhar objetos com a conexão usando as listas relacionadas Objetos publicados e Objetos inscritos na página de detalhes da conexão.

Cancelar um convite
Se um convite que você enviou não foi aceito, poderá cancelá-lo clicando em **Cancelar convite**. Se seu parceiro não recebeu o convite, clique em **Reenviar** para enviá-lo novamente.

Desativar conexões
Se você criou uma conexão com um parceiro comercial e não deseja mais usá-la, clique em **Desativar**. Se uma conexão for desativada, ainda será possível exibir e atualizar registros que ela compartilhou com você, mas atualizações feitas não serão enviadas à conexão. Se você enviou registros para sua conexão e eles não foram aceitos, serão removidos da outra organização, e vice-versa.

Editar conexões
Ao exibir a conexão, você pode modificá-la editando seus detalhes. Para alterar os objetos publicados em uma conexão, clique em **Publicar/Cancelar publicação** ou, para usar um modelo de conexão, clique em **Editar** e selecione um modelo ativo. Para editar os campos publicados em um objeto, clique em **Editar** ao lado do objeto. Para alterar os objetos nos quais você se inscreveu, clique em **Inscrever-se/Cancelar inscrição**. Para obter mais informações, consulte:

- Publicando objetos no Salesforce para Salesforce na página 482
- Inscrevendo-se em objetos no Salesforce para Salesforce na página 475
- Publicando campos no Salesforce para Salesforce na página 483
- Fazer assinatura de campos no Salesforce para Salesforce na página 476

Exibir histórico de conexão
Você pode exibir um histórico detalhado da conexão na lista relacionada Histórico de conexão da página de detalhes da conexão. Para exportar o histórico de conexão, selecione **Fazer o download do histórico de conexão (csv)**. Isso permite que você faça o download de um arquivo de valores separados por vírgula que inclui as seguintes informações:

- Alterações de status da conexão
- Alterações de qual conta será associada à conexão
- Alterações de qual contato será associado à conexão
- Alterações de proprietário da conexão
- Alterações de campos publicados
- Comunicações por email enviadas a seus parceiros comerciais
- Erros relacionados às regras de validação e acionadores do Apex com regras de validação resultantes de:
  - Registros aceitos manualmente

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para gerenciar conexões:
- "Gerenciar conexões"

- Registros aceitos automaticamente
- Registros atualizados pelo Usuário da conexão

Nota: Erros do sistema, por exemplo, erros de código, não são registrados no Histórico da conexão.

CONSULTE TAMBÉM:

Home page de conexões

Modelos de conexão no Salesforce para Salesforce

Modelos de conexão no Salesforce para Salesforce

Os modelos de conexão permitem que você defina os objetos e campos que podem ser publicados nas conexões. Os modelos de conexão podem ser atribuídos a uma ou mais conexões Salesforce para Salesforce padrão, tornando o processo de publicação rápido e fácil. A partir da guia Conexões, clique na subguia Modelos para exibir, criar e editar modelos de conexão.

Quando um modelo de conexão for aplicado a uma conexão, as regras do objeto e do campo serão aplicadas a essa conexão.

As seguintes regras se aplicam aos modelos de conexão:

- Os objetos e campos que ainda não estiverem publicados, mas forem publicados no modelo de conexão, serão publicados.
- Os objetos e campos que têm o mesmo status de publicação ou não publicação que o modelo ficarão inalterados.
- Os objetos e campos que já estiverem publicados, mas ainda não tiverem sido publicados no modelo de conexão, não serão publicados.

CONSULTE TAMBÉM:

Criando e aplicando modelos de conexão

Home page de conexões

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, editar e exibir modelos de conexão:

- "Gerenciar conexões"

Criando e aplicando modelos de conexão

Criando e editando modelos de conexão

Os modelos de conexão permitem que você defina regras de publicação de objetos e campos que possam ser aplicadas a uma ou mais conexões Salesforce para Salesforce padrão.

Para criar um modelo de conexão:

1. Selecione a guia Conexões.
2. Selecione a subguia Modelos.
3. Clique em **Novo**.
4. Digite um nome e uma descrição opcional.
5. Marque a caixa de seleção **Ativo** se você quiser poder atribuir o modelo a conexões padrão.
6. Clique em **Salvar** para salvar o modelo ou clique em **Salvar e adicionar objetos** para adicionar objetos ao modelo.
7. Se você tiver clicado em **Salvar e adicionar objetos**, marque as caixas de seleção ao lado dos objetos que você deseja adicionar e depois clique em **Salvar**.

   Nota: Se você tiver clicado em **Salvar**, clique em **Adicionar/remover objetos** na página de detalhes do modelo para adicionar objetos.

8. Clique em **Editar** ao lado de um objeto que você tiver adicionado à lista relacionada Objetos publicados.
9. Marque os campos que você deseja publicar para o objeto e, em seguida, clique em **Salvar**.
10. Repita as etapas 8 e 9 para cada objeto que você tiver adicionado à lista relacionada Objetos publicados.

Para desativar um modelo de conexão:

1. Na subguia Modelos, clique em **Editar** ao lado do modelo que você deseja desativar. Você também pode clicar em **Editar** na página de detalhes do modelo.
2. Desmarque a caixa de seleção **Ativar**.
3. Clique em **Salvar**.

Nota: Somente os modelos de conexão ativos poderão ser atribuídos às conexões. Se desejar usar um modelo que você desativou, marque a caixa de seleção **Ativo**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, editar e exibir modelos de conexão:

- "Gerenciar conexões"

Atribuindo modelos de conexão às conexões

Você pode atribuir modelos de conexão às conexões ao convidar uma ou mais novas conexões, ou então atribuir modelos de conexão às conexões existentes.

Para atribuir um modelo de conexão a uma conexão existente:

1. Selecione a guia Conexões.
2. Selecione a subguia Conexões.
3. Clique no nome da conexão à qual você deseja atribuir o modelo.
4. Clique em **Editar**.
5. No campo `Modelo`, digite o nome do modelo ou clique no ícone de pesquisa para procurar um modelo.

6. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Modelos de conexão no Salesforce para Salesforce

Home page de conexões

Compartilhando registros usando o Salesforce para Salesforce

Depois criar uma conexão com outra organização, você poderá compartilhar dados com ela. Seus parceiros comerciais não têm acesso direto ao seu registro; eles têm um registro na organização deles que está conectado, usando o Salesforce to Salesforce, ao seu registro. As atualizações de informações compartilhadas em um registro serão refletidas no outro. Você pode compartilhar registros com uma ou mais conexões. Cada conexão tem a oportunidade de aceitar registros compartilhados, mesmo se outras conexões já tiverem aceitado o mesmo registro.

Nota: Disponibilizar registros para parceiros comerciais usando o Salesforce para Salesforce não é o mesmo que compartilhar registros dentro da sua organização.

Você pode controlar o tipo de registros compartilhados com seus parceiros comerciais selecionando quais objetos e campos publicar.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Além disso, você pode controlar como as informações disponibilizadas a você por seu parceiro comercial são usadas em sua organização inscrevendo-se em objetos e mapeando os campos nesses objetos para campos em seus próprios objetos.

Registros individuais e seus registros relacionados são disponibilizados para suas conexões encaminhando o registro a uma ou mais conexões ou atribuindo o registro a uma fila que contém conexões. Ao encaminhar um registro a uma conexão, você pode selecionar quais registros relacionados deverão ser incluídos, e enviar a seu contato de conexão uma notificação de email disponibilizada por um registro.

Da mesma forma, seus parceiros comerciais podem tornar registros disponíveis a você. Quando um registro foi disponibilizado a você por seu parceiro comercial, você pode exibir detalhes básicos sobre ele em um modo de exibição na home page do objeto. Em seguida, escolha se aceita o registro ou não, bem como seus registros relacionados. Além disso, ao se inscrever em um objeto, você pode especificar que os registros dele sejam automaticamente aceitos quando forem compartilhados pela conexão. Isso é particularmente útil se você estiver esperando que a conexão compartilhe um grande volume de registros.

Depois de aceitar um registro, você pode torná-lo disponível para outras conexões da mesma forma que pode disponibilizar qualquer registro usando o Salesforce to Salesforce. Isso permite que você trabalhe em uma rede comercial de várias camadas. Em uma rede de várias camadas, as alterações feitas em um registro compartilhado de qualquer organização atualizam as informações em todas as organizações que compartilham o registro.

CONSULTE TAMBÉM:

Publicando campos no Salesforce para Salesforce

Fazer assinatura de campos no Salesforce para Salesforce

Dicas para usar o Salesforce para Salesforce

Inscrevendo-se em objetos no Salesforce para Salesforce

Quando você está conectado com um parceiro comercial através do Salesforce para Salesforce, é possível se inscrever em objetos que seu parceiro comercial tenha publicado. Quando se inscreve em um objeto, você o mapeia para um objeto em sua organização. Objetos padrão devem ser mapeados para objetos padrão em sua organização, mas você pode mapear objetos personalizados para qualquer objeto personalizado. Por exemplo, se seu parceiro comercial tiver publicado um objeto personalizado chamado Clientes potenciais, você pode mapeá-lo para um objeto personalizado chamado Cliente.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para se inscrever em objetos publicados:
- "Gerenciar conexões"

Para se inscrever em objetos para uma conexão:

1. Clique na guia Conexões.
2. Clique no nome da conexão que deseja modificar.
3. Na lista relacionada Objetos inscritos, clique em **Publicar/Cancelar publicação**.
4. Escolha em quais objetos você deseja se inscrever ao selecionar aquele que sua organização deseja mapear para esse objeto. Selecione `--Nenhum--` se não quiser inscrever-se em um objeto publicado.
5. Marque a caixa de seleção `Aceitar automaticamente` ao lado de um objeto se você quiser aceitar automaticamente registros desse tipo quando compartilhados por sua conexão. A caixa de seleção será exibida assim que você selecionar um mapeamento.

   Nota: Essa caixa de seleção não está disponível para:

   - Objetos filho. Os produtos de oportunidade, tarefas e comentários de caso públicos serão aceitos automaticamente quando o registro pai for aceito. Os anexos serão aceitos automaticamente se estiverem marcados como públicos e a caixa de seleção `Compartilhar com conexões` estiver marcada.
   - Os objetos que têm um ou mais objetos mestre, como objetos de junção personalizados ou objetos de detalhe em um relacionamento de mestre-detalhe.

   Além disso, a opção `Aceitar automaticamente` não se aplica a nenhum registro que seja compartilhado como filho de outro registro, como um registro de caso que seja filho de outro que você tenha aceitado.

6. Clique em **Salvar**.

Nota: Se seu parceiro comercial parar de publicar um objeto ao qual você está inscrito, sua inscrição será automaticamente cancelada para esse objeto.

Uma vez inscrito em um objeto, você pode mapear campos publicados nesse objeto para campos no seu objeto. Por exemplo, você pode mapear o campo `Descrição` em leads para um campo personalizado em leads chamado `Descrição do parceiro`. Isso permite que você use seu próprio campo para descrever o lead para usuários dentro da sua organização em vez de usar a descrição fornecida por seu parceiro comercial.

Considerações adicionais

- Se você optar por aceitar automaticamente leads ou casos, todas as regras de atribuição ativas da sua organização serão executadas quando um registro for aceito automaticamente.
- Para aceitar automaticamente um registro compartilhado pela sua conexão, o proprietário da conexão referente àquele registro deve ser um usuário ativo.

Fazer assinatura de campos no Salesforce para Salesforce

Ao aceitar o convite de um parceiro comercial para ingressar no Salesforce para Salesforce, você pode inscrever-se em campos publicados por seu parceiro comercial e mapear esses campos para os seus campos. Quando seu parceiro comercial atualiza os campos em um registro que você está compartilhando, os campos serão atualizados no registro compartilhado em sua organização.

Por exemplo, se seu parceiro comercial publicou o campo `Descrição`, você pode mapear esse campo para um campo personalizado chamado `Descrição do parceiro`. Isso permite que você use seu próprio campo para descrever o lead para usuários dentro da sua organização.

Antes de fazer a assinatura de campos, consulte Práticas recomendadas para mapeamento de campos no Salesforce para Salesforce.

Para mapear campos em um objeto inscrito:

1. Clique na guia Conexões.
2. Clique no nome da conexão que deseja modificar.
3. Na lista relacionada de Objetos assinados, clique em **Editar** ao lado de um objeto.
4. Mapeie os campos publicados do seu parceiro comercial para os campos da sua organização, escolhendo o campo apropriado na lista suspensa.

   Nota: Os campos podem ser mapeados apenas para campos com o mesmo tipo e comprimento de dados (para campos de texto e numéricos) e as mesmas casas decimais (para campos numéricos); portanto, a lista suspensa mostra somente campos com o tipo de dados correto. Você pode ver os detalhes do tipo de dados de um campo publicado passando o mouse sobre o ícone de informações ( ) ao lado do campo. Selecione `--Nenhum--` se não quiser preencher nenhum dos seus campos com os dados de um campo publicado.

5. Se o campo for uma lista de opções, clique em **Editar valor** para mapear cada valor da lista de opções publicada para um valor da lista de opções em sua organização.
6. Clique em **Salvar**.

Nota: As alterações nos mapeamentos de campos e nos valores da lista de opções talvez não sejam mostradas na organização do parceiro comercial por até 15 minutos enquanto o Salesforce atualiza o cache. Esse cache nos permite oferecer suporte a volumes maiores de transação e reduzir o número de chamadas ao API que são contabilizadas com relação aos limites da organização.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para se inscrever em campos publicados:
- "Gerenciar conexões"

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciando conexões

Publicando campos no Salesforce para Salesforce

Práticas recomendadas para mapeamento de campos no Salesforce para Salesforce

Ao assinar um campo no Salesforce para Salesforce, é necessário mapeá-lo para um campo em sua organização. Dessa forma, as atualizações nesse campo são sincronizadas em todos os registros compartilhados. Antes de mapear campos, observe essas importantes práticas recomendadas.

Importante: Essas informações valem para conexões padrão do Salesforce para Salesforce. Em caso de mapeamento de campos para uma conexão de replicação no Organization Sync, algumas dessas informações podem não ser válidas.

EDIÇÕES

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Mapeamento automático de campos

- Ao assinar campos, selecione **Mapear campos automaticamente** para mapear automaticamente os campos do parceiro comercial para seus campos. Após selecionar essa opção, clique em **Salvar** para que as alterações entrem em vigor.
- Para qualquer campo não mapeado, o Salesforce verificará se o nome da API do campo corresponde a qualquer um de seus campos. Se não houver correspondências, o Salesforce verificará se há rótulos de campo correspondentes. Se o Salesforce ainda não conseguir encontrar uma correspondência, será selecionado `--Nenhuma--`.
- Marcar **Mapear campos automaticamente** não substitui seleções anteriores, e desmarcar essa opção não afeta os campos mapeados anteriormente.
- Os seguintes campos padrão são mapeados automaticamente:
  - Conta: `Nome da conta` e, se estiver usando contas pessoais, `Sobrenome`
  - Anexo: `Corpo`, `Tipo de conteúdo`, `Nome do arquivo`
  - Caso: `Assunto`
  - Comentário do caso: `Corpo` e `Publicado`
  - Contato: `Sobrenome`
  - Objeto personalizado: `Nome`
  - Lead: `Sobrenome` e `Empresa`
  - Oportunidade: `Nome`, `Data de fechamento` e `Fase`
  - Produto: `Nome do produto`
  - Tarefa: `Assunto`
  - Produto de oportunidade: `Quantidade`, `Preço de vendas`

Mapeamento de campos de lista de opções

- Se um valor da lista de opções for mapeado para `--Nenhum--` e seu parceiro comercial definir um valor da lista, o seu campo será definido com o mesmo valor. Por exemplo, se você se inscrever na lista de opções Status do lead e seu parceiro comercial tiver um valor `Interno` nessa lista, seu registro terá um status de lead de `Interno`.
- Para converter um campo personalizado em um campo de lista de opções, interrompa a publicação do campo, altere o tipo de campo e publique o campo novamente.

Mapeamento de campos de moeda

- Se você mapear um campo de moeda e um registro compartilhado por sua conexão usar uma moeda que sua organização não ativou, esse campo de moeda não será atualizado quando sua organização aceitar automaticamente o registro. Se você estiver aceitando manualmente o registro, a moeda será atualizada somente se sua organização utilizar a mesma moeda do registro.

  Por exemplo, suponha que sua conexão compartilhou uma oportunidade com você. Sua organização usa apenas a moeda euro. Sua conexão atualiza o valor da oportunidade para US$ 300,00. O valor da oportunidade não será atualizado no registro da sua organização, pois ela não é compatível com dólares americanos.

- Se você mapear um campo de moeda e você ou sua conexão mudar a moeda de um registro que contém esse campo, as atualizações feitas no campo não serão mais propagadas para a outra organização e as atualizações feitas pela sua conexão no campo não serão refletidas na sua organização.
- Você pode mapear campos de resumo de totalização para campos de moeda com o mesmo tipo de moeda. Por exemplo: um resumo de totalização com o tipo de moeda `dólar americano` pode ser mapeado para um campo de moeda que use dólar americano.

Mapeamento de agendas de quantidade e receita

- Se as opções Agenda de quantidade ou Agenda de receita estiverem ativadas na organização de sua conexão e você se inscrever no objeto Produtos a partir dessa conexão, será preciso se inscrever nos seguintes campos e mapeá-los para os campos correspondentes de sua organização.

Tipo de agendamento	Campos para mapear
Agenda de quantidades	– `Número de parcelas de quantidade` – `Período das parcelas da quantidade` – `Tipo de agenda de quantidade`
Agenda de receita	– `Número de parcelas de receita` – `Período de parcela de receita` – `Tipo de agenda de receita`

Mapeamento de tipos diferentes de campos

- Campos de conta pessoal devem ser mapeados apenas para campos de conta pessoal, e campos de conta comercial devem ser mapeados apenas para campos de conta comercial.
- Se a sua conexão estiver usando contas pessoais e você não, o campo de conta pessoal `Sobrenome` será usado como o Nome da conta quando sua conexão compartilhar um registro de conta pessoal com você. Se você ativar contas pessoais, será inscrito automaticamente no `Sobrenome`. Quaisquer alterações feitas no Sobrenome e no Nome da conta serão sincronizadas.
- Você não pode mapear um campo de número padrão para um campo de número personalizado.
- Você pode mapear os campos de pesquisa que tenham comprimento igual ou superior a 80 caracteres. Se a sua conexão editar um campo de pesquisa mapeado para um campo de texto, o campo de texto será atualizado com essas alterações.
- Você pode mapear os campos de numeração automática para campos de texto que tenham 30 ou mais caracteres.
- Você pode mapear campos de fórmula para campos do mesmo tipo de dados; por exemplo: um campo de fórmula que tenha um tipo de dados de número pode ser mapeado para um campo com um tipo de dados de número. Se o campo de fórmula for um tipo de dados de texto, ele poderá ser mapeado para um campo de texto com comprimento de 80 ou mais caracteres. Por outro lado, os campos não podem ser mapeados para campos de fórmula. Por exemplo, um campo de fórmula com tipo de dados de moeda pode ser mapeado para um campo de moeda, mas um campo de moeda não pode ser mapeado para um campo de fórmula. Não há suporte para campos de auditoria do sistema.

Cancelamento de inscrição em campos

- Sua inscrição em um campo será automaticamente desfeita se:
  - Seu parceiro de negócios parar de publicar o campo
  - Você excluir um campo personalizado que está mapeado para um campo publicado
  - O tipo de campo de uma lista de opções personalizada ou lista de opções de seleção múltipla personalizada for alterado (por exemplo, se uma lista de opções personalizada for alterada para um campo de texto)

CONSULTE TAMBÉM:

Fazer assinatura de campos no Salesforce para Salesforce

Aceitando registros compartilhados de uma conexão

O Salesforce para Salesforce permite aceitar ou rejeitar registros disponibilizados a você por parceiros comerciais com quem você tem conexões. Ao aceitar um registro, você pode atribuí-lo a si mesmo, a outro usuário, a uma fila ou, se for um lead ou caso, usar as regras de atribuição da sua organização para atribuí-lo automaticamente. Se o registro for filho de outro registro que você tiver aceito, você pode atribuí-lo para o registro pai ao aceitá-lo. Além disso, ao se inscrever em um objeto, você pode especificar que os registros dele sejam automaticamente aceitos quando forem compartilhados pela conexão.

Se as regras de validação não permitirem que você aceite registros compartilhados, crie uma regra de validação com o campo `Nome da conexão recebida` diferente de nulo; isso deverá ignorar as regras de validação para registros que você aceitar a partir das conexões. Para criar essa regra, use a seguinte fórmula:

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para aceitar registros compartilhados:

- "Ler" e "Editar" no objeto

Para exibir registros compartilhados por uma conexão:

- "Gerenciar conexões" ou ter acesso à exibição de lista

```
IF(OR(ISNEW(), ISNULL(Id)), if(ConnectionReceivedId =null,
TRUE, FALSE),NOT(AND(ISCHANGED(ConnectionReceivedId),
NOT(ConnectionReceivedId = null))))
```

Você também deve criar uma regra semelhante para qualquer acionador do Apex que tenha verificações de validação.

Para aceitar registros que foram disponibilizados a você:

Nota: Ao aceitar um registro manualmente, leva algum tempo para que todos os campos mapeados do registro sejam atualizados.

Se ocorrer um erro durante a aceitação de um registro, consulte o Histórico da conexão para obter detalhes.

1. Selecione a guia do tipo de registro que você estiver aceitando.
2. Selecione um modo de exibição de lista de conexões e clique em **Ir!**. Por exemplo, na guia Leads, na seção **Leads de conexões**, selecione um modo de exibição de lista suspensa e clique em **Ir!**.
3. Para contas, contatos e oportunidades, clique em **Aceitar** próximo ao registro que você deseja aceitar. Para casos, leads e objetos personalizados, marque a caixa de seleção próxima os registros a serem aceitos e, depois, clique em **Aceitar**.

   Nota: Se o registro for filho de outro que você tiver aceitado, o nome do registro pai será exibido na coluna Nome do registro pai. Se ele for um registro pai ou não tiver registro pai, essa coluna estará em branco.

   Ao aceitar um registro que tenha anexos públicos, os anexos serão aceitos automaticamente se você tiver marcado a caixa de seleção `Compartilhar com conexões` no anexo.

Aceitando registros de oportunidade

Ao aceitar uma oportunidade,você tem a opção de relacioná-la a um objeto e a um catálogo de preços, e também de relacioná-la a uma nova conta ou oportunidade, ou ainda de usar uma conta ou oportunidade existente. Se você criar uma nova oportunidade ou conta, poderá definir também o proprietário desse registro.

Aceitando registros de conta

Ao aceitar uma conta, você tem a opção relacioná-la a outro objeto e de criar uma nova conta ou de usar uma conta existente. Se você criar uma nova conta, poderá definir também o proprietário desse registro.

Aceitando registros de contato

Ao aceitar um contato, você tem a opção relacioná-lo a outro objeto e de criar uma nova conta ou contato, ou ainda de usar de usar uma conta ou contato existente. Se você criar um novo contato ou conta, poderá definir também o proprietário desse registro.

Aceitando registros de caso, lead e objeto personalizado

Ao aceitar um caso, lead ou objeto personalizado, você tem a opção de relacionar o caso, lead ou o objeto personalizado a outro objeto e atribuí-los a um novo proprietário.

Nota: Se você escolher `Atribuir usando regras de atribuição ativas` e nenhum critério de regra de atribuição for atingido, o lead, caso ou objeto personalizado será atribuído ao Proprietário padrão do registro do lead, caso ou objeto personalizado.

Aceitando registros de produto

Ao aceitar um produto, você tem a opção de criar um novo produto ou de relacioná-lo a um produto existente.

Considerações adicionais

- Depois de aceitar um registro compartilhado, se você atualizar um campo no qual seu parceiro comercial se inscreveu, o campo será automaticamente atualizado no registro na organização do seu parceiro. Da mesma forma, se seu parceiro comercial atualizar um campo no qual você se inscreveu, ele será automaticamente atualizado em sua organização. Quando seu parceiro comercial atualizar o registro, o campo `Última atualização por` será definido como "Usuário da conexão".
- Depois de aceitar um registro, você pode torná-lo disponível para outras conexões da mesma forma que pode disponibilizar qualquer registro usando o Salesforce to Salesforce. Isso permite que você trabalhe em uma rede comercial de várias camadas. Em uma rede de várias camadas, as alterações feitas em um registro compartilhado de qualquer organização atualizam as informações em todas as organizações que compartilham o registro.
- Quando eu parceiro comercial compartilhar registros filhos posteriormente usando o link **Gerenciar conexões** na lista relacionada de um registro que você já tiver aceitado, os registros filhos poderão ser automaticamente adicionados à sua organização.

CONSULTE TAMBÉM:

Compartilhando registros usando o Salesforce para Salesforce

Home page de conexões

Dicas para usar o Salesforce para Salesforce

Aceitando automaticamente registros relacionados de uma conexão

Regras para aceitar automaticamente registros relacionados de uma conexão

Ao compartilhar registros usando o Salesforce para Salesforce, você também pode compartilhar registros filhos. Ao aceitar um registro de uma conexão, ou quando sua conexão aceitar um registro de você, os registros filhos poderão ser aceitos automaticamente, desde que sejam cumpridos determinados critérios. Da mesma forma, quando um registro filho for compartilhado posteriormente usando o link **Gerenciar conexões** na lista relacionada, e o registro pai já tiver sido aceito, o registro filho poderá ser aceito automaticamente.

Para o registro filho ser aceito automaticamente, devem ser seguidos os seguintes critérios:

- O registro pai já deve ter sido aceito na organização.
- O registro deve estar relacionado como filho ao registro pai.
- O registro filho não pode ter dois registros mestres.
- O registro filho não pode ter relacionamentos múltiplos com o mesmo objeto pai.
- O proprietário da conexão deve ser um usuário ativo.
- O proprietário do registro pai deve ser um usuário ativo.

Importante: Quando os registros filhos forem aceitos automaticamente, pode haver um leve atraso antes de eles ficarem visíveis na lista relacionada do registro de pais. Além disso, quando o registro filho for compartilhado usando o link **Gerenciar conexões** na lista relacionada re registros pais, pode haver um pequeno atraso antes da exibição de Nome da conexão enviada.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para aceitar ou rejeitar registros:

- "Ler" e "Editar" no registro

Se o registro filho não cumprir os critérios para aceitação automática, será necessário aceitá-lo manualmente a partir da guia de objeto. Por exemplo: é necessário aceitar um registro de oportunidade a partir da guia Oportunidades. Um registro filho que precisa ser aceito manualmente será exibido no nome do registro pai, para que ele possa ser atribuído adequadamente. Para obter mais informações, consulte Aceitando registros compartilhados de uma conexão na página 479.

CONSULTE TAMBÉM:

Fazer assinatura de campos no Salesforce para Salesforce

Publicando objetos no Salesforce para Salesforce

Os objetos que você publicar são aqueles que os usuários podem compartilhar com os parceiros de negócios que usam o Salesforce para Salesforce. Se você aceitou um convite, criou novos objetos personalizados ou optou por compartilhar mais informações com seu parceiro comercial, pode publicar objetos adicionais. Como alternativa, você pode limitar os objetos que está publicando para um determinado parceiro comercial.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para publicar objetos:
- "Gerenciar conexões"

Você pode publicar os seguintes objetos:

- Conta
- Anexo
- Caso
- Comentário do caso
- Contato
- Lead
- Oportunidade
- Produto de oportunidade
- Produto
- Tarefa
- Objeto personalizado

Para definir os objetos publicados para uma conexão:

1. Clique na guia Conexões.
2. Clique no nome da conexão que deseja modificar.
3. Na lista relacionada Objetos publicados, clique em **Publicar/Cancelar publicação**.
4. Selecione os objetos a serem publicados para seu parceiro comercial. Desmarque os objetos que não deseja mais publicar.
5. Clique em **Salvar**.

Nota: Você não pode publicar objetos que não tem permissão de editar.

Quando você atualiza seus objetos publicados, um email é enviado a seu parceiro comercial notificando a alteração. Você pode personalizar esse email editando o modelo de comunicação de Atualização de conexão.

Seu parceiro comercial tem automaticamente cancelada a inscrição em objetos quando você:

- Pára de publicar um objeto
- Exclui um objeto personalizado no qual seu parceiro comercial está inscrito

Depois de publicar um objeto, você pode gerenciar os campos publicados nele. Para obter mais informações sobre como publicar campos, consulte Publicando campos no Salesforce para Salesforce na página 483.

Considerações adicionais

- Todos os objetos personalizados da sua organização aparecem na lista de objetos, mas o Salesforce para Salesforce só suporta objetos personalizados implementados. Você não pode encaminhar um registro para um objeto personalizado que ainda não tenha sido implementado.

- Se você publicar o objeto comentário do caso, todos os comentários de caso públicos serão compartilhados com suas conexões. Para evitar o compartilhamento de um comentário em um caso específico, selecione **Tornar particular**.

CONSULTE TAMBÉM:

Publicando campos no Salesforce para Salesforce

Encaminhando registros relacionados a uma conexão

Publicando campos no Salesforce para Salesforce

Ao trabalhar com parceiros comerciais no Salesforce para Salesforce, você publica objetos para controlar quais serão compartilhados com os parceiros. Além disso, você pode controlar quais campos publicar nesses objetos. Por padrão, os campos a seguir são publicados:

- Conta: `Nome da conta` e, se estiver usando contas pessoais, `Sobrenome`
- Anexo: `Corpo`, `Tipo de conteúdo`, `Nome do arquivo`
- Caso: `Assunto`
- Comentário do caso: `Corpo` e `Publicado`
- Contato: `Sobrenome`
- Objeto personalizado: `Nome`
- Lead: `Sobrenome` e `Empresa`
- Oportunidade: `Nome`, `Data de fechamento` e `Fase`
- Produto: `Nome do produto`
- Tarefa: `Assunto`
- Produto de oportunidade: `Quantidade`, `Preço de vendas`

O Salesforce para Salesforce exibe o rótulo da API para cada campo.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para publicar campos:
- "Gerenciar conexões"

Além dos campos necessários, pode ser conveniente publicar mais campos ou limitar os campos que está publicando atualmente a um determinado parceiro comercial.

Para definir os campos publicados para uma conexão:

1. Clique na guia Conexões.
2. Clique no nome da conexão que deseja modificar.
3. Na lista relacionada de Objetos publicados, clique em **Editar** ao lado do objeto publicado.
4. Selecione os campos a serem publicados para seu parceiro comercial. Desmarque os campos que não deseja mais publicar.
5. Clique em **Salvar**.

Nota: Você não pode publicar campos que não tenha permissão de editar.

As alterações nos campos talvez não sejam exibidas na conexão inscrita por até 15 minutos enquanto o Salesforce atualiza o cache. Esse cache nos permite oferecer suporte a volumes maiores de transação e reduzir o número de chamadas ao API que são contabilizadas com relação aos limites da organização.

Não é possível publicar campos RTA (rich text area).

Campos de geolocalização e latitude e longitude em endereços padrão não são suportados no Salesforce para Salesforce.

Quando você altera quais campos serão publicados, um email é enviado a seu parceiro comercial notificando a alteração. Você pode personalizar esse email editando o modelo de comunicação de Atualização de conexão.

Seu parceiro comercial tem automaticamente cancelada a inscrição em campos quando você:

- Pára de publicar um campo
- Exclui um campo personalizado no qual seu parceiro comercial está inscrito
- Altera o tipo de um campo no qual seu parceiro comercial está inscrito
- Altera o tamanho ou a precisão de um campo longo de área de texto, texto, porcentagem, número ou moeda.

Esses campos permanecem publicados, mas seu parceiro comercial deve se inscrever neles novamente.

Ocasionalmente, novas versões do serviço do Salesforce incluirão novos campos padrão. Como as organizações do Salesforce no mundo todo não são atualizadas para novas versões simultaneamente, você não pode publicar os novos campos para um parceiro comercial até que a organização dele tenha sido atualizada. As atualizações de serviço ocorrem durante os períodos agendados para manutenção do sistema. Para acessar a agenda de manutenção do sistema, visite `trust.salesforce.com`.

Outras dicas e considerações

- Ao publicar campos, considere enviar informações sobre os campos a seu parceiro comercial. Isso os ajuda a criar uma estratégia de mapeamento que faz sentido para seu programa.
- Traduza os nomes de campos personalizados publicados para os idiomas que seus parceiros usam. Assim, eles podem ver os nomes dos campos no idioma deles.
- Se você estiver usando contas pessoais e sua conexão não permitir contas pessoais, a conta pessoal `Sobrenome` será usada como o `Nome da conta` quando um registro for compartilhado. Se a sua conexão permitir contas pessoais, elas serão automaticamente inscritas no `Sobrenome`. Quaisquer alterações feitas no `Sobrenome` e no `Nome da conta` serão sincronizadas.

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciando conexões

Fazer assinatura de campos no Salesforce para Salesforce

Tornando registros disponíveis para uma conexão

O Salesforce para Salesforce permite que você compartilhe registros com parceiros comerciais com os quais tem conexões. Há duas formas de compartilhar registros: encaminhar registros diretamente para conexões ou atribuir registros a uma fila de conexões. É possível compartilhar os mesmos registros com múltiplas conexões. Uma vez compartilhadas, as conexões devem optar por aceitar os registros.

Nota: Não encaminhe um registro para a conexão que originalmente a compartilhava. Fazer isso causará erros quando os acionadores Apex forem executados.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para atribuir registros a uma conexão:
- "Ler" e "Editar" no registro

Para interromper o compartilhamento de um registro:
- "Ler" e "Editar" no registro

Para encaminhar múltiplos registros para uma conexão:
- "Gerenciar conexões"

Compartilhando um registro com conexões

É possível compartilhar registros com parceiros de negócios com os quais você esteja conectado. Você só pode encaminhar registros de propriedade sua ou de seus subordinados; os Administradores de sistema podem encaminhar todos os registros.

Nota: Todo registro de lead que você estiver encaminhando deve incluir um campo `Nome da empresa` preenchido.

Você não pode encaminhar um registro para um objeto personalizado que ainda não tenha sido implementado.

1. Para encaminhar um registro e seus registros relacionados:
   - Visualize a página de detalhes do registro.
   - Na lista relacionada Compartilhamento externo, clique no botão Avançar.
2. Para encaminhar vários registros para conexões:
   - Selecione a guia do tipo de registro que você deseja encaminhar.
   - Selecione uma exibição em lista da lista suspensa `Exibir` e, em seguida, clique em **Ir!**.
   - Na exibição em lista, marque as caixas de seleção próximas aos registros que você quiser encaminhar. Para selecionar todos os registros, marque a caixa de seleção no cabeçalho da coluna.
   - Clique em **Encaminhar para as conexões**.
3. Selecione as conexões às quais o registro na lista Conexões disponíveis será encaminhado.
4. Clique na seta Adicionar ( ) para mover as conexões para a lista de Conexões selecionadas.
5. Você pode também selecionar a opção **Enviar email de notificação (somente novos convidados)** para enviar um email notificando o representante da conexão de que você lhe está encaminhando o registro. Apenas os novos destinarários do registro recebem o email; as conexões para as quais o registro foi encaminhado anteriormente não recebem outro email.
6. Também é possível assinalar as caixas de seleção ao lado dos registros relacionados que deseja encaminhar. Você também pode compartilhar registros relacionados separadamente.
7. Clique em **Salvar**.

Os registros são encaminhados para as conexões especificadas.

Dica: Determinados campos, como campos de moeda, devem ser mapeados de certa maneira no Salesforce para Salesforce. Para obter detalhes, consulte Práticas recomendadas para mapeamento de campos no Salesforce para Salesforce.

Compartilhando anexos

Você pode compartilhar anexos como registros filhos de qualquer objeto suportado. Os anexos são automaticamente aceitos por uma conexão, desde que os seguintes critérios sejam atendidos:

- O tipo de objeto Anexo é publicado em sua conexão e sua conexão deve estar inscrita no objeto.
- O registro pai referente ao anexo é compartilhado com a conexão.
- O anexo não está marcado como "Particular".
- A caixa de seleção `Compartilhar com conexões` no anexo está marcada.
- O anexo tem 20 MB ou menos.

Parar compartilhamento de registros

Para interromper o compartilhamento de um registro:

Nota: Você só pode parar de compartilhar arquivos de posse sua ou de seus subordinados. Os administradores de sistema podem parar o compartilhamento de todos os registros.

1. Visualize a página de detalhes do registro.
2. Na lista relacionada Compartilhamento externo, clique em **Parar compartilhamento**.

Quando você para de compartilhar o registro com uma conexão, as alterações no registro de sua organização não serão refletidas no registro da organização da conexão. O registro compartilhado não é excluído da outra organização.

CONSULTE TAMBÉM:

Compartilhando registros usando o Salesforce para Salesforce

Lista relacionada Compartilhamento externo

Lista relacionada Compartilhamento externo

Com o Salesforce para Salesforce, você pode compartilhar registros com uma ou mais conexões, e cada conexão pode aceitar os registros que você compartilhar com ela, mesmo se outras conexões tiverem aceitado o mesmo registro. Quando você trabalha com um registro recebido de uma conexão, ou um registro que você compartilhou com uma conexão, a página de detalhes do registro inclui um cabeçalho que indica o status do registro. O registro pode conter também a lista relacionada de Compartilhamentos externos, que mostra detalhes das conexões com as quais esse registro é compartilhado e o status do compartilhamento.

Registros compartilhados externamente terão um dos status a seguir:

Ativo (enviado)
O registro foi compartilhado e aceito por uma organização externa.

Ativo (recebido)
O registro foi enviado a você de uma organização externa e foi aceito.

Pendente (enviado)
O registro foi compartilhado, mas não aceito por uma organização externa.

Inativo
O registro não é mais compartilhado com uma organização externa.

Inativo (excluído)
O registro foi aceito por uma organização externa, mas essa organização excluiu o registro.

Inativo (convertido)
O registro é um lead que foi aceito por uma organização externa e convertido em uma oportunidade por aquela organização. Quando um lead for convertido, o Salesforce to Salesforce desativará o registro compartilhado de forma que ele não seja mais atualizado na conexão inscrita.

Nota: Se o status do Lead for alterado durante a conversão, ele não será refletido na conexão inscrita.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para visualizar o status do compartilhamento externo de um registro
- "Ler" no registro

Para interromper o compartilhamento de um registro:
- "Gerenciar conexões"

CONSULTE TAMBÉM:

Compartilhando registros usando o Salesforce para Salesforce

Tornando registros disponíveis para uma conexão

Encaminhando registros relacionados a uma conexão

Salesforce para Salesforce permite encaminhar registros que são filhos de registros já compartilhados com conexões. Você deve selecionar os tipos de registro filho que podem ser compartilhados ao compartilhar um registro pai.

Os registros filhos são automaticamente compartilhados com uma conexão depois que o registro pai ser aceito por ela, desde que sejam atingidos determinados critérios.

Considere as seguintes dicas ao compartilhar registros relacionados:

- O registro relacionado não será mais compartilhado com a conexão se ele for editado a partir de um registro não compartilhado.
- É possível compartilhar no máximo 100 tarefas por registro selecionado. Esse máximo inclui tarefas abertas e fechadas.

Para parar de compartilhar um registro relacionado de sua página de detalhes do registro:

1. Selecione a página pai de detalhes do registro.
2. Na lista relacionada dos registros relacionados que você deseja parar de compartilhar, clique em **Gerenciar conexões** na coluna Nome da conexão enviada. Por exemplo: para parar de compartilhar um contato relacionado a uma conta, clique em **Gerenciar conexões** na lista relacionada Contatos na página de detalhes da conta.
3. Selecione as conexões com as quais você deseja interromper o compartilhamento na lista Conexões selecionadas.
4. Clique na seta Remover ( ) para mover as conexões para a lista de Conexões disponíveis.
5. Clique em **Salvar**.

Você também pode parar de compartilhar um registro relacionado de sua página de detalhes:

1. Visualize a página de detalhes do registro.
2. Na lista relacionada Compartilhamento externo, clique em **Parar compartilhamento**.

Para parar de compartilhar um comentário ou anexo de caso, torne os registros particulares.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para atribuir registros a uma conexão:
- "Ler" e "Editar" no registro

Para encaminhar registros relacionados a uma conexão:
- "Ler" e "Editar" no registro

Para interromper o compartilhamento de um registro:
- "Ler" e "Editar" no registro

Compartilhando produtos de oportunidade com conexões

O produto de oportunidade está relacionado tanto à oportunidade quanto aos registros de produtos. Por isso, só pode ser compartilhando como registro filho de uma oportunidade compartilhada - desde que o produto associado também seja compartilhado.

Se todos os seguintes critérios forem atendidos, os produtos de oportunidade serão automaticamente compartilhados com as conexões.

- O tipo de objeto Produto de oportunidade é publicado em sua conexão e sua conexão deve estar inscrita no objeto.
- A oportunidade e o produto associados ao produto de oportunidade são compartilhados com sua conexão.
- Na organização da conexão, a oportunidade está associada a um catálogo de preços ativo durante a aceitação.
- Na organização da conexão, o produto está associado ao mesmo catálogo de preços ativo que a oportunidade.
- Na organização da conexão, o produto está ativo.
- Nas duas organizações, a moeda da oportunidade é a mesma.

Ao compartilhar produtos de oportunidade, tenha em mente as seguintes regras adicionais:

- Se a quantidade ou as agendas de receita estiverem ativadas na organização da conexão, os campos Quantidade e Preço de vendas não serão atualizados na organização deles.

- Se o catálogo de preços associado ao produto de oportunidade for alterado ou excluído em uma organização, ele não será mais compartilhado.
- Se a oportunidade não for mais compartilhada, o produto de oportunidade não será mais compartilhado.

Nota: No momento, se você edita o estágio de vários registros de oportunidade com uma busca e substituição global, essa alteração não se reflete nas organizações para as quais você encaminhou os registros em Salesforce para Salesforce.

Por exemplo, suponha que você realizou uma busca e substituição global que faz com que o estágio de todas as oportunidades inativas mude de `Inativo` para `Em revisão`.

Se alguma das oportunidades afetadas foi encaminhada para um parceiro de negócios em Salesforce para Salesforce, essas oportunidades continuarão no estágio `Inativo` na organização do Salesforce do parceiro. Para que a mudança de estágio seja refletida na organização do parceiro, ele teria que abrir cada oportunidade afetada, clicar em **Editar** e em **Salvar**.

Compartilhando Comentários de Caso com Conexões

Você pode compartilhar um comentário de caso como um registro filho de um caso. Os comentários de caso são automaticamente aceitos por uma conexão, desde que os seguintes critérios sejam atendidos:

- O tipo de objeto Comentário de caso é publicado em sua conexão e sua conexão deve estar inscrita no objeto.
- O caso ao qual o comentário de caso está associado é compartilhado com a conexão.
- O comentário de caso não está marcado como "Particular".

CONSULTE TAMBÉM:

Compartilhando registros usando o Salesforce para Salesforce

Dicas para usar o Salesforce para Salesforce

Gerenciamento de conexões com relatórios personalizados

Use relatórios personalizados para rastrear atividade e atualizações do Salesforce para Salesforce. Para detalhes, consulte Relatórios no Salesforce para Salesforce.

Gerenciando registros

- Se as regras de validação não permitirem que você aceite registros compartilhados, crie uma regra de validação com o campo `Nome da conexão recebida` diferente de nulo; isso deverá ignorar as regras de validação para registros que você aceitar a partir das conexões. Para criar essa regra, use a seguinte fórmula:

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

O fluxo de trabalho está disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

```
IF(OR(ISNEW(), ISNULL(Id)), if(ConnectionReceivedId =null,
TRUE, FALSE),NOT(AND(ISCHANGED(ConnectionReceivedId),
NOT(ConnectionReceivedId = null))))
```

Você também deve criar uma regra semelhante para qualquer acionador do Apex que tenha verificações de validação.

- Para rastrear os registros que você está compartilhando com conexões, crie um relatório personalizado. Por exemplo, você pode criar um relatório personalizado que mostra todos os leads que você compartilhou com conexões que foram excluídos pela conexão:
  - Use o tipo de relatório Leads e conexões.
  - Insira os critérios de filtro "Status igual a inativo (excluído)"
- Torne seu modo de exibição de registros rejeitados de conexões mais útil criando um modo de exibição de lista personalizado. Por exemplo, crie um modo de exibição de lista que oculte leads rejeitados de conexões que tenham mais de um mês.

  Nota: É necessário possuir a permissão de "Gerenciar conexões" para criar esses modos de exibição de lista.
- Apenas os usuários com a permissão "Gerenciar conexões" podem exibir objetos compartilhados a partir de uma conexão. Portanto, você deve criar modos de exibição de lista personalizados que poderá atribuir às pessoas que precisam de acesso a essas informações.
- Se você estiver esperando receber grandes volumes de registros de uma conexão, ative o recurso de `Aceitação automática` para os objetos adequados na página 475. Por exemplo: se a conexão compartilhar um grande número de leads com sua organização regularmente, selecione a caixa `Aceitar automaticamente` próximo à Oportunidade na página Adicionar ou remover objetos inscritos.
- Para visualizar as alterações feitas por uma conexão, ative o rastreamento de campos no objeto e adicione a lista relacionada de histórico a layouts de página. Outra opção é criar um relatório de histórico personalizado que inclua o campo `Nome da conexão recebida`.
- Para atribuir automaticamente todos os leads ou casos de entrada a um usuário específico, crie uma regra de atribuição que inclua as seguintes entradas de regra:
  - *`Nome da conexão recebida contém o nome da conexão`*
  - *`Criado por contém o Usuário da conexão`*

  Você pode fazer o mesmo com as regras de escalação.
- Se você quiser atribuir um caso a uma conexão usando uma regra de escalação no caso, será preciso atribuí-lo a uma fila da qual a conexão seja membro. Por exemplo: se você tiver uma conexão que age como sua agência de serviços terceirizados e todos os casos que suprirem determinados critérios precisarem ser escalados para essa conexão, será preciso:
  - Criar uma fila que contenha a conexão como membro.
  - Criar uma regra de escalação com os critérios adequados.
  - Adicionar uma ação de escalação que atribua automaticamente casos que atingirem critérios especificados para essa fila

Outras dicas

- Se você quiser estabelecer conexão com parceiros, mas não tiver certeza se eles usam o Salesforce, poderá usar o localizador de conexões para descobrir.
- Ao converter um lead, o Salesforce to Salesforce desativará o registro compartilhado e atualizará a lista relacionada Compartilhamento externo no registro de leads da conexão com um status Inativo (convertido). Devido à desativação do registro compartilhado, as alterações no status do Lead durante a conversão não são refletidas no registro de leads da conexão.
- Para saber como usar fluxos de trabalho para automatizar a atualização de registros e conexões no Salesforce para Salesforce, consulte Uso de fluxos de trabalho no Salesforce para Salesforce.

Relatórios no Salesforce para Salesforce

Para rastrear atividades e atualizações de Salesforce para Salesforce, crie relatórios personalizados.

Quando se trata de usar relatórios personalizados para gerenciar de forma eficiente conexões de Salesforce para Salesforce, as possibilidades são ilimitadas. Aqui estão algumas maneiras de usar relatórios personalizados no Salesforce para Salesforce:

- Crie um relatório personalizado do tipo Conexões com contas para rastrear atividades e outros detalhes de conexão. O relatório exibe apenas as conexões associadas a contas.
- Crie tipos de relatórios personalizados que mostrem as informações sobre a conexão de cada um dos seus objetos publicados ou inscritos.
- Crie um relatório personalizado para visualizar os registros que são compartilhados com múltiplas conexões. Você também pode exibir os relatórios compartilhados com várias conexões em uma exibição em lista, adicionar o campo `Nome da conexão enviada` a uma exibição nova ou existente e verificar se a opção de listas avançadas está desativada.
- Crie um relatório personalizado do tipo Conexões com leads para exibir todos os leads que você compartilhou com conexões e que a conexão em seguida excluiu.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

O fluxo de trabalho está disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Uso de fluxos de trabalho no Salesforce para Salesforce

É possível usar o fluxo de trabalho para automatizar as atualizações de registros e conexões no Salesforce para Salesforce.

As regras do fluxo de trabalho só são acionadas para registros compartilhados no Salesforce para Salesforce quando:

- Você aceita um registro pai
- É inserido um registro filho
- Você está inscrito nos campos configurados para acionar as regras do fluxo de trabalho

Algumas sugestões dos critérios para regras de fluxo de trabalho do Salesforce para Salesforce incluem:

- Campo `Nome da conexão recebida` em leads, oportunidades e objetos personalizados
- Usuário atual igual a *`pnet`*
- Campo `Modificado pela última vez por` igual a Usuário da conexão

Por exemplo, você pode criar uma tarefa para um usuário sempre que uma conexão atualizar um lead:

1. Crie uma regra de fluxo de trabalho com os seguintes critérios:
   - Critérios de avaliação: `Avaliar a regra quando um registro for: criado, e toda vez que for editado`
   - Execute a regra quando os `critérios forem atendidos`.
   - Critérios de regra: Lead: Última modificação por igual a Usuário da conexão".
2. Adicione uma tarefa de fluxo de trabalho.

É possível usar fluxos de trabalho para vários processos do Salesforce para Salesforce, incluindo atualização de valores em listas de opções quando uma conexão tiver editado o campo. Quando você aceita um registro, as regras de fluxo de trabalho são acionadas apenas pelos seguintes campos:

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

O fluxo de trabalho está disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, **Developer** e **Database.com**

Nota: Se sua organização estiver configurada para aceitar automaticamente os registros, as regras do fluxo de trabalho serão acionadas por qualquer campo no qual você esteja inscrito.

Objeto	Campos que acionam fluxos de trabalho
Conta	• Nome da conta • Cidade • País • Nome da conexão recebida • Nome da conexão enviada • Estado • Tipo
Caso	• Número do caso • Prioridade • Status • Assunto • Tipo
Contato	• Email • Sobrenome • Endereço de correspondência • Telefone • Título
Lead	• Empresa • Email • Setor • Lead • Origem do lead • Nome • Número de funcionários • Telefone • Nome da conexão recebida • Nome da conexão enviada • Estado • Status • Título
Oportunidade	• Nome da conta • Valor

Objeto	Campos que acionam fluxos de trabalho
	• Data de fechamento • Nome • Nome da conexão recebida • Nome da conexão enviada • Fase
Objeto personalizado	• Nome da conexão • Nome • Data de envio

Todas as atualizações subseqüentes feitas a qualquer campo nos registros aceitos acionarão as regras de fluxo de trabalho.

Nota: Em alguns casos, faz sentido usar um acionador do Apex em vez de um fluxo de trabalho. Suponhamos que você tenha uma regra de fluxo de trabalho que atualiza um campo secundário, **campo B**, quando o **campo A** é atualizado. Mesmo se seu parceiro de Salesforce para Salesforce tiver feito assinatura dos campos A e B, as atualizações do campo B acionadas pelo fluxo de trabalho não são enviadas à organização de seu parceiro. Isso evita um loop de atualizações.

Se desejar que uma atualização de campo secundário como essa seja enviada a seus parceiros de Salesforce para Salesforce, substitua o fluxo de trabalho por um acionador do Apex que usa lógica pós-confirmação para atualizar o campo secundário.

Verificando o uso do Salesforce pelos seus parceiros comerciais

Sobre o Connection Finder

Se seus parceiros usarem o Salesforce, é recomendável conectar suas organizações do Salesforce para que seja possível compartilhar registros e colaborar nos processos significativos de negócios. Antes de conectar, é necessário descobrir se seus parceiros usam o Salesforce. Use o Connection Finder para enviar por email a seus parceiros um link contendo uma pesquisa simples perguntando se eles usam o Salesforce. As respostas da pesquisa são gravadas nos registros de contato e de conta referentes a cada parceiro. Se você souber o status de um parceiro, poderá convidá-lo a se conectar usando o Salesforce to Salesforce.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

CONSULTE TAMBÉM:

Descobrindo se seus parceiros usam o Salesforce

Configurando o Connection Finder

Dicas e considerações adicionais para o Connection Finder

Configurando o Connection Finder

O Connection Finder permite enviar por email pesquisas para descobrir se seus parceiros são clientes do Salesforce. Se você souber o status de um parceiro, poderá convidá-lo a se conectar usando o Salesforce to Salesforce.

Para usar o Connection Finder, você deve executar as seguintes etapas:

1. Ativar o Connection Finder em sua organização.
2. Configurar definições do Connection Finder.
3. Adicione o botão **Localizar conexões** ao modo de exibição da lista de contatos personalizando o layout de pesquisa. Adicione o botão à página de detalhes do contato personalizando o layout da página de contatos.
4. Adicione o campo `Usa o Salesforce` ao layout da página de contatos.
5. Adicione o campo `Cliente do Salesforce.com` ao layout da página de conta.

   Nota: Os campos `Usa o Salesforce` e `Cliente do Salesforce` também aparecem nos registros de contato e de conta em qualquer Portal do cliente ou portal do parceiro que você configurar.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar o Connection Finder e editar configurações:

- "Modificar todos os dados"

Ativando o Connection Finder

Para ativar o Connection Finder:

1. Em Configuração, insira *`Connection Finder`* na caixa `Busca rápida` e, em seguida, selecione **Connection Finder do Salesforce para Salesforce**.
2. Clique em **Editar**.
3. Selecione `Ativado`.
4. Clique em **Salvar**.

As definições do Connection Finder estão, agora, disponíveis para configuração. Além disso, o modelo de email padrão e os campos relacionados requeridos são criados e disponibilizados para uso.

Nota: Desativar o Connection Finder inativa as avaliações pendentes e remove o botão **Localizar conexões**. Os campos `Usa o Salesforce` e `Cliente do Salesforce` permanecem nos registros de contato e de conta, respectivamente.

Configurando definições do Connection Finder

É possível determinar o conteúdo e a aparência do email que você enviará aos parceiros.

1. Em Configuração, insira *`Connection Finder`* na caixa `Busca rápida` e, em seguida, selecione **Connection Finder do Salesforce para Salesforce**.
2. Clique em **Editar**.
3. Selecione um modelo de email.

   O modelo padrão do Connection Finder é selecionado automaticamente. Você pode também criar modelos de email personalizados para sua pesquisa.

   Nota: Os modelos de email personalizados devem conter o URL da pesquisa. `{!Contact.PartnerSurveyURL}` fica disponível como um campo de mesclagem de contatos quando você for criar modelos.

4. Você pode também selecionar um logotipo usando a pesquisa.

Nota: Primeiro, você deve carregar seu logotipo na guia Documentos e marcá-lo como `Imagem disponível externamente`.

O Salesforce recomenda adicionar um logotipo com marca, pois ele aparece na parte superior da página da pesquisa. Se nenhum logotipo for selecionado, a parte do logotipo da página da pesquisa permanecerá em branco.

5. Clique em **Salvar**.

Descobrindo se seus parceiros usam o Salesforce

Se seus parceiros usarem o Salesforce, é recomendável conectar suas organizações do Salesforce para que seja possível compartilhar registros e colaborar nos processos significativos de negócios. Antes de conectar, é necessário descobrir se seus parceiros usam o Salesforce. Use o Connection Finder para enviar por email a seus parceiros um link contendo uma pesquisa simples perguntando se eles usam o Salesforce. As respostas da pesquisa são gravadas nos registros de contato e de conta referentes a cada parceiro. Se você souber o status de um parceiro, poderá convidá-lo a se conectar usando o Salesforce to Salesforce.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para enviar um email aos parceiros perguntando se eles usam o Salesforce:

- "Enviar email" (único destinatário)

  OU

  "Email em massa" (vários destinatários)

1. No modo de exibição de lista Contato, selecione os parceiros que deseja pesquisar e clique em **Localizar conexões**. Em uma página de detalhes do contato, você também pode clicar em **Localizar conexões**.

   Nota: **Localizar conexões** não aparecerá se:

   - O registro do contato não tiver um endereço de email válido
   - O contato não estiver associado a uma conta

   Se o contato for uma conta pessoal, **Localizar conexões** aparecerá no modo de exibição de lista, mas apresentará uma mensagem de erro se o usuário clicar no botão. **Localizar conexões** não aparece na página de detalhes do contato.

2. Digite um assunto para o email.
3. Edite o texto do corpo, fornecido pelo modelo padrão, ou clique em **Alterar modelo** para escolher outro modelo de email.

   Nota: O modelo de email padrão é selecionado pelo administrador. Você pode selecionar outro modelo ou editar o texto do corpo do email, porém, é necessário incluir o URL da pesquisa: `{!Contact.PartnerSurveyURL}`.

   Você não poderá editar o corpo do email se tiver escolhido vários destinatários.

4. Clique em **Verificar ortografia** para verificar a ortografia do corpo do email.
5. Clique em **Visualizar** para ver como seu email será visto pelo destinatário.
6. Clique em **Enviar**.

O email é enviado aos parceiros selecionados, que têm 90 dias para responder à pesquisa antes que o link se torne inválido. A resposta do parceiro é gravada no campo `Usa a Salesforce` no registro de contatos do parceiro e no campo `Cliente da Salesforce` no registro da conta. Uma atividade fechada também será adicionada ao contato.

Dica: A Salesforce recomenda criar um modo de exibição de lista personalizado ou um relatório personalizado para rastrear as respostas do cliente em um local conveniente.

Se a organização do parceiro usar o Salesforce, a pesquisa exibirá uma seção perguntando se o destinatário tem privilégios de administrador para o Salesforce. Caso contrário, o destinatário poderá fornecer, como opção, suas informações de contato do administrador e um novo registro de contato será criado no Salesforce para esse usuário, a menos que já exista um.

Nota: Essa seção não aparecerá se um contato para esse parceiro, cujo valor `Usa o Salesforce` é *`Sim, usuário administrador`*, já existir em sua organização.

Dicas e considerações adicionais para o Connection Finder

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

- Crie um modo de exibição de lista personalizado ou relatório personalizado para rastrear as respostas da pesquisa em um local. Adicione o campo `Usa o Salesforce` aos relatórios e modos de exibição da lista de contatos. Adicione o campo `Cliente do Salesforce.com` aos relatórios e modos de exibição da lista de contas.
- Crie versões traduzidas do modelo padrão do Connection Finder para enviar a parceiros internacionais. Para fazer isso, clone o modelo padrão, faça as alterações necessárias de idioma e inclua o URL da pesquisa: `{!Contact.PartnerSurveyURL}`. Então, você pode escolher o modelo apropriado ao enviar solicitações a seus parceiros.

  Nota: A página de pesquisa está em inglês, mas inclui a lista suspensa `Idioma` para que os destinatários possam visualizar a pesquisa em seu idioma nativo.

- Ao criar regras de validação para o campo `Usa a Salesforce`, use o valor da API, não o rótulo encontrado na interface do usuário. Por exemplo:

```
CONTAINS(TEXT(UseSalesforce ), 'YesNotAdmin')
```

Valor suspenso `Usa a Salesforce`	**Valor da API**
Não	Não
Sem resposta	SemResposta
Não tem certeza	NãoTemCerteza
Sim, usuário administrador	SimAdministrador
Sim, não é um usuário administrador	SimNãoÉAdministrador

- Se um parceiro fornecer detalhes para seu administrador do Salesforce, o Salesforce verifica se já há um contato em sua organização do Salesforce com esse endereço de email. Se o endereço existir, o campo `Usa o Salesforce` no registro de contato é definido como *`Sim, usuário administrador`*. Se o campo já estiver definido como *`No`* (Não), ele não está atualizado.

  Nota: Um parceiro só poderá adicionar um administrador se ainda não existir um contato em sua organização.

- O campo `Cliente da Salesforce.com` depende dos valores do campo `Usa a Salesforce` em seus contatos.

Participando em redes sociais de dentro do Salesforce

Visão geral do Salesforce para Twitter e Facebook

O Salesforce para Twitter e Facebook oferece uma forma fácil de interagir com os clientes atuais e futuros em tempo real no Twitter e no Facebook, diretamente do Salesforce.

Os usuários do Salesforce para Twitter e Facebook podem pesquisar, monitorar, participar e responder a conversas de mídia social que sejam relevantes à sua empresa, tudo dentro do Salesforce. Os usuários podem também:

- Saber o que as pessoas estão dizendo sobre sua empresa no momento
- Criar casos, contatos e leads por meio de Tweets e publicações e comentários no mural do Facebook
- Compartilhar informações com comunidades do Twitter e do Facebook
- Envolver-se com milhões de pessoas que compartilham opiniões, fazem perguntas e procuram ajuda

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Você pode habilitar o Salesforce para Twitter e Facebook fazendo o download do aplicativo gratuito no AppExchange. É possível encontrar mais documentação na seção Recursos da listagem do aplicativo do Salesforce para Twitter e Facebook.

Colaborando com parceiros para aumentar as vendas

Exibindo e adicionando parceiros

As páginas de detalhes da oportunidade e da conta incluem uma lista relacionada Parceiros para exibir e adicionar relacionamentos de parcerias.

- Para exibir informações da conta de um parceiro específico, clique no nome desse parceiro na lista relacionada Parceiros.
- Clique em **Excluir** ao lado de um parceiro para o relacionamento de parceria.

  Nota: Se você alterar a conta de uma oportunidade que tem parceiros, todos os parceiros serão excluídos da lista relacionada Parceiros.

- Para adicionar um parceiro a uma oportunidade ou conta:
  1. Clique em **Novo** na lista relacionada Parceiros.
  2. Somente para oportunidades, selecione a opção `Principal` para indicar o parceiro principal da oportunidade, se aplicável.

     Uma oportunidade pode ter apenas um parceiro principal. Ao configurar um novo parceiro principal, o status "Principal" é removido automaticamente de qualquer parceiro principal existente.

     Marcar um parceiro como "Principal" lhe permite gerar relatórios sobre este parceiro em todos os relatórios da oportunidade.

  3. Na coluna `Parceiro`, digite o nome de uma conta na caixa ou clique no ícone de pesquisa para procurar uma conta. Como alternativa, clique em **Novo** na caixa de diálogo de pesquisa para criar uma nova conta.
  4. Na coluna `Papel`, selecione o papel que a conta do parceiro desempenha na conta ou na oportunidade atual.

Nota: Ao selecionar um parceiro em uma conta ou oportunidade, cria-se automaticamente um relacionamento inverso de parceria, de forma que as duas contas relacionem a outra como parceiro. O papel selecionado é aplicado à conta do parceiro e o papel inverso é aplicado à conta atual.

O administrador define os papéis disponíveis e os papéis inversos correspondentes ao editar o valor da lista de opções `Papel do parceiro`.

O administrador pode personalizar as colunas exibidas na lista relacionada ao editar o layout de página. .

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **Todas** as edições para organizações ativadas antes da versão Summer '09

Disponível em: As edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer** para organizações ativadas após a versão Summer '09

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para adicionar parceiros a uma conta:

- "Editar" em contas

  E

  "Ler" em oportunidades

Para adicionar parceiros a uma oportunidade:

- "Ler" em contas

  E

  "Editar" em oportunidades

Compartilhando informações com parceiros

Visão geral do Portal do parceiro

Nota: A partir do Summer '13, o portal do parceiro não estará mais disponível para as organizações que não o usarem atualmente. As organizações existentes continuarão tendo acesso completo. Caso você não possua um portal do parceiro, mas queira compartilhar facilmente registros e informações com seus parceiros, experimente as Comunidades.

As organizações existentes que usam os portais do parceiro podem manter a utilização ou realizar a transição para as Comunidades. Entre em contato com seu Executivo de contas do Salesforce para saber mais.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

O gerenciamento de relacionamentos entre parceiros permite que as empresas maximizem o retorno em seus investimentos e aumentem as receitas gerenciando, monitorando e prevendo negócios juntamente com suas atividades de vendas diretas. Desse modo, os parceiros também podem efetuar vendas mais eficientes, fechar mais negócios e obter maiores lucros.

Para que você possa vender mais sem gastos extras, capacite seus parceiros com os dados do Salesforce. Contudo, é recomendável que você controle as informações que podem ser acessadas por seus parceiros e que eles trabalhem com um aplicativo que use a marca de sua empresa. Para fazer isso, conceda aos seus parceiros acesso a um portal de parceiros Salesforce .

Um portal de parceiro permite que os usuários parceiros façam login no Salesforce por meio de um site da Web separado dos usuários que não são parceiros. Os usuários de parceiros só podem ver os dados que foram disponibilizados a eles. Além disso, os usuários parceiros só poderão manipular dados se tiverem as permissões apropriadas.

Você pode personalizar o portal da web para mostrar sua marca e pode configurá-lo para atender a suas necessidades funcionais e de segurança, incluindo a ativação da conexão única para portais, de forma que seus parceiros tenham um único login para acessar o Salesforce. Você também pode ter vários portais para atender aos seus diversos requisitos de trabalho com parceiros.

Criando contas de parceiro

Nota: A partir do Summer '13, o portal do parceiro não estará mais disponível para as organizações que não o usarem atualmente. As organizações existentes continuarão tendo acesso completo. Caso você não possua um portal do parceiro, mas queira compartilhar facilmente registros e informações com seus parceiros, experimente as Comunidades.

As organizações existentes que usam os portais do parceiro podem manter a utilização ou realizar a transição para as Comunidades. Entre em contato com seu Executivo de contas do Salesforce para saber mais.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

As contas de parceiros são contas do Salesforce que um gerente de canal usa para o gerenciamento de organizações parceiras, usuários parceiros e atividades durante o uso do portal do parceiro. Toda empresa com a qual você estabelece parceria deve ser adicionada ao Salesforce como uma conta comercial. Os gerentes de canal são associados às contas de parceiros por propriedade de conta. Um gerente de canal que possua uma conta de parceiro pode acessar todas as informações e gerenciar todas as atividades da conta do parceiro, incluindo de qualquer usuário parceiro associado à conta do parceiro. Isso permite que o gerente de canal mantenha-se facilmente atualizado sobre as atividades de parceiros.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as contas:
- "Ler" em contas

Para criar contas:
- "Criar" em contas

Para ativar uma conta de parceiro:
- "Gerenciar usuários externos"

Nota: O papel do usuário parceiro é um subordinado do papel do proprietário da conta; por isso, todos os dados do papel do usuário parceiro passam para o papel do proprietário da conta do parceiro. Observe que, se você desativar um usuário de portal, o papel de usuário parceiro dele se tornará obsoleto e os dados dele não serão transmitidos mais para o papel da conta parceira.

Para criar uma conta de parceiro:

1. Crie uma nova conta comercial.
2. Clique em **Gerenciar conta externa** e em **Habilitar como parceiro**.
3. Será aberta uma caixa de diálogo de confirmação. Selecione **Sim, desejo ativar esta conta como uma Conta de parceiro**.
4. Clique em **Confirmar**.

Nota: Se a sua organização tem contas pessoais, elas não podem ser usadas como contas de parceiros. Somente as contas comerciais podem ser usadas como contas de parceiros.

Uma vez criada uma conta de parceiro, você pode adicionar usuários parceiros à conta como registros de contato. Os usuários parceiros são usuários do Salesforce com recursos limitados concentrados no gerenciamento de leads. Os usuários parceiros fazem login no Salesforce pelo portal.

Nota: As contas de parceiros não podem ser excluídas, mas podem ser desativadas.

CONSULTE TAMBÉM:

Desativando as contas de parceiros

Desativando as contas de parceiros

Desativar uma conta de parceiros também desativa os usuários externos associados a essa conta. Recomendamos desativar uma conta de parceiros apenas se ela for ativada acidentalmente para acesso ao portal.

Nota: A partir do Summer '13, o portal do parceiro não estará mais disponível para as organizações que não o usarem atualmente. As organizações existentes continuarão tendo acesso completo. Caso você não possua um portal do parceiro, mas queira compartilhar facilmente registros e informações com seus parceiros, experimente as Comunidades.

As organizações existentes que usam os portais do parceiro podem manter a utilização ou realizar a transição para as Comunidades. Entre em contato com seu Executivo de contas do Salesforce para saber mais.

Não é possível excluir contas de parceiros, mas sim desativá-las. Desativar uma conta permanentemente também desativa até 15 usuários externos associados a ela e os remove de todas as comunidades, grupos, equipes, conjuntos de permissão e regras de compartilhamento aos quais estão associados. Isso inclui usuários externos ativos e inativos. Além disso, as funções e os grupos associados à conta são excluídos permanentemente e não são movidos para a Lixeira.

Nota: Não é possível desativar uma conta se houver mais de 15 usuários externos ativos ou inativos associados a ela. É necessário desativar os usuários antes de desativar a conta.

1. Acesse a página de detalhes da Conta daquela que deseja desativar.
2. Clique em **Gerenciar conta externa** e em **Desabilitar conta de parceiros**.
3. Clique em **OK** para confirmar.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as contas:
- "Ler" em contas

Para criar contas:
- "Criar" em contas

Para ativar uma conta de parceiro:
- "Gerenciar usuários externos"

Se decidir ativar a conta posteriormente, é possível ativar contatos individuais novamente como usuários do portal do parceiro. Ativar novamente um contato de um portal do parceiro cria um novo usuário parceiro e um papel que não é associado ao usuário e ao papel anteriores. Não é possível restaurar papéis e grupos excluídos.

CONSULTE TAMBÉM:

Criando contas de parceiro

Trabalhando com usuários parceiros

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Nota: A partir do Summer '13, o portal do parceiro não estará mais disponível para as organizações que não o usarem atualmente. As organizações existentes continuarão tendo acesso completo. Caso você não possua um portal do parceiro, mas queira compartilhar facilmente registros e informações com seus parceiros, experimente as Comunidades.

As organizações existentes que usam os portais do parceiro podem manter a utilização ou realizar a transição para as Comunidades. Entre em contato com seu Executivo de contas do Salesforce para saber mais.

Os gerentes de canal estão associados aos usuários parceiros que gerenciam por propriedade de conta de parceiro. Um gerente de canal que possua uma conta de parceiro pode acessar todas as informações e gerenciar todas as atividades dos usuários parceiros associados a essa conta.

Estas são algumas tarefas comuns de gerenciamento de usuários parceiros:

- Criar uma conta de parceiro
- Criar usuários parceiros
- Desabilitando e desativando os usuários parceiros
- Atribuir leads a usuários parceiros
- Atribuir compromissos a usuários parceiros
- Atribuindo casos a usuários parceiros
- Editar informações sobre usuários parceiros
- Concedendo acesso aos usuários parceiros para a sua base conhecimento
- Ativando usuários do parceiro a solicitarem reuniões

Além delas, veja algumas maneiras de se trabalhar com seus usuários parceiros:

Ativar acesso de superusuário parceiro

Os superusuários parceiros têm acesso aos dados de propriedade de todos os usuários parceiros e superusuários parceiros com a mesma função, e aqueles abaixo deles na hierarquia de conta do portal, mesmo se a configuração padrão da organização inteira for Particular. O acesso de superusuário parceiro se aplica a casos, leads, objetos personalizados e oportunidades apenas.

Atribuir tarefas a usuários parceiros

Se seus usuários parceiros tiverem configurações adequadas de segurança no nível do campo, poderão exibir e criar atividades relacionadas com leads ou oportunidades.

Adicionar tarefas a leads ou oportunidades para lembrar seus usuários parceiros de tarefas específicas que você gostaria que eles executassem. Você pode exibir o histórico de atividades de determinado lead ou oportunidade ou usar relatórios para rastrear atividades atribuídas a usuários parceiros.

Usuários parceiros só podem atribuir tarefas a outros usuários na sua conta de parceiro ou ao seu gerente de canal.

Usar notas e anexos para comunicar-se com usuários parceiros

Usuários parceiros podem criar, exibir e editar notas e adicionar anexos da lista relacionada Notas e anexos em páginas de detalhes selecionadas, incluindo páginas de detalhes de lead, solução e oportunidade: Você pode usar notas e anexos para compartilhar documentos ou informações com usuários parceiros. Se o Chatter estiver ativado para sua organização, anexos de feed serão incluídos na lista relacionada Notas e anexos. Os usuários do portal podem fazer download de anexos de feed, mas não podem visualizar, editar ou excluir os anexos.

O limite de tamanho para um arquivo anexado é de 5 MB.

Clique em Fazer login no portal como usuário para solucionar problemas.

Ao exibir uma página de detalhes do contato de um usuário parceiro, clique em **Gerenciar usuário externo** e **Fazer login no portal como usuário**. Uma nova janela do navegador é aberta, conectando você ao portal como o usuário parceiro. Clique neste botão para solucionar qualquer problema que os usuários parceiros tenham. Você também pode clicar neste botão para assegurar que o seu portal seja configurado corretamente. O botão **Fazer login no portal como usuário** estará disponível apenas se você tiver a permissão "Gerenciar usuários externos" e uma das seguintes: a permissão "Modificar todos os dados" ou se você for proprietário da conta do parceiro ou tiver um cargo superior na hierarquia de papéis. O botão **Fazer login no portal como usuário** não será exibido se você não cumprir essas exigências ou se o usuário do portal estiver inativo.

Redefinir a senha de um usuário parceiro

Ao exibir a página de detalhes de um usuário parceiro, você pode clicar em **Redefinir senha** para redefinir a senha desse usuário.

Usuários parceiros podem redefinir a própria senha clicando em **Esqueceu a senha?** na página de login do portal do parceiro.

Expor uma solução no portal

Selecione `Visível no portal de auto-atendimento` na solução.

Adicionar produtos a oportunidades

Se a lista relacionada de Produtos estiver disponível para usuários parceiros em oportunidades, você poderá adicionar produtos às oportunidades de seus parceiros.

Atribuindo leads a usuários parceiros

Nota: A partir do Summer '13, o portal do parceiro não estará mais disponível para as organizações que não o usarem atualmente. As organizações existentes continuarão tendo acesso completo. Caso você não possua um portal do parceiro, mas queira compartilhar facilmente registros e informações com seus parceiros, experimente as Comunidades.

As organizações existentes que usam os portais do parceiro podem manter a utilização ou realizar a transição para as Comunidades. Entre em contato com seu Executivo de contas do Salesforce para saber mais.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para atribuir leads a parceiros:
- "Editar" em leads

A atribuição de leads é uma parte essencial do gerenciamento de relacionamento com o parceiro. Seus parceiros podem trabalhar somente com leads que lhes são atribuídos. Há duas maneiras de tratar a atribuição de leads para usuários parceiros:

- Atribuir cada lead a um usuário parceiro individual
- Atribuir leads a uma fila de leads e permitir que usuários parceiros reivindiquem leads da fila

Além disso, você pode criar regras de atribuição de leads que atribuem leads automaticamente a usuários parceiros ou filas com base em certas propriedades desses leads.

Nota: Regras de atribuição não podem ser acionadas por ações no portal.

A atribuição de um lead a um usuário parceiro ou a uma fila de leads de parceiros é semelhante à atribuição de um lead a qualquer outro usuário ou fila.

Leads atribuídos diretamente a um usuário ou a uma fila que não faz parte do pool de leads são mostrados na guia Leads do portal. O usuário parceiro pode visualizá-los selecionando um modo de exibição de lista adequado. Enquanto o lead não for analisado por um usuário parceiro, ele será exibido em negrito e ficará no modo de exibição de lista Meus leads não lidos.

Se um lead for atribuído a uma fila que não se encontra no pool de leads, o lead será exibido na lista de Leads disponíveis da guia Início no portal.

Dica: Atribua leads de parceiro a um único usuário parceiro, como um gerente de vendas, na conta de parceiros para permitir que ele gerencie a atribuição de leads para os usuários parceiros dessa conta.

Usando calendários no Portal do parceiro

Nota: A partir do Summer '13, o portal do parceiro não estará mais disponível para as organizações que não o usarem atualmente. As organizações existentes continuarão tendo acesso completo. Caso você não possua um portal do parceiro, mas queira compartilhar facilmente registros e informações com seus parceiros, experimente as Comunidades.

As organizações existentes que usam os portais do parceiro podem manter a utilização ou realizar a transição para as Comunidades. Entre em contato com seu Executivo de contas do Salesforce para saber mais.

Se você tiver adicionado o calendário ao layout da home page para os usuários do portal do parceiro, poderá atribuir compromissos a eles e os usuários do portal do parceiro com a permissão "Editar compromissos" podem criar e editar seus próprios compromissos. Observe que os seguintes recursos de compromisso e calendário não são suportados no portal do parceiro: corretor ortográfico, atualizações de compromisso, exibição em lista avançada, agendamento por arrastar-e-soltar, compartilhamento de calendário e detalhes de navegação.

Nota: Um usuário parceiro só pode visualizar calendários compartilhados por:

- Outros usuários parceiros atribuídos para a mesma conta
- O gerente do canal para suas contas

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para atribuir eventos a parceiros:

- "Editar compromissos"

Atribuindo casos no portal do parceiro

Nota: A partir do Summer '13, o portal do parceiro não estará mais disponível para as organizações que não o usarem atualmente. As organizações existentes continuarão tendo acesso completo. Caso você não possua um portal do parceiro, mas queira compartilhar facilmente registros e informações com seus parceiros, experimente as Comunidades.

As organizações existentes que usam os portais do parceiro podem manter a utilização ou realizar a transição para as Comunidades. Entre em contato com seu Executivo de contas do Salesforce para saber mais.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para atribuir casos a parceiros:

- "Editar" em casos

  E

  "Transferir casos" ou "Transferir registro"

Antes de você atribuir casos aos usuários do portal do parceiro, é preciso configurar os casos para usuários parceiros. Além das permissões do usuário obrigatórias para esse recurso, você deverá ter acesso para exibir os casos que você estiver atualizando.

Para atribuir um caso a um usuário parceiro:

1. Na página de detalhes do caso, clique em **[Alterar]** ao lado do campo `Proprietário do caso`.
2. Selecione o Usuário parceiro na lista suspensa Proprietário e digite o nome do usuário parceiro.
3. Outra alternativa é marcar a caixa de seleção `Enviar email de notificação` para enviar um email ao novo proprietário.
4. Clique em **Salvar**.

O usuário parceiro poderá visualizar e editar o caso do portal do parceiro.

Nota: Comentários de casos adicionados por usuários do portal do parceiro são públicos e podem ser exibidos por qualquer usuário que possa visualizar o caso.

Você também pode criar regras de atribuição de caso e escalação que atribuam casos automaticamente a usuários parceiros ou filas com base em certas propriedades desses casos.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral do Portal do parceiro

Sobre o acesso móvel aos usuários parceiros

Nota: A partir do Summer '13, o portal do parceiro não estará mais disponível para as organizações que não o usarem atualmente. As organizações existentes continuarão tendo acesso completo. Caso você não possua um portal do parceiro, mas queira compartilhar facilmente registros e informações com seus parceiros, experimente as Comunidades.

As organizações existentes que usam os portais do parceiro podem manter a utilização ou realizar a transição para as Comunidades. Entre em contato com seu Executivo de contas do Salesforce para saber mais.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível por um custo adicional em: **Enterprise** e **Unlimited** Editions

Você pode ativar os usuários parceiros para que visualizem e modifiquem os dados do portal do parceiro nos dispositivos BlackBerry®, iPhone® ou Treo® usando o aplicativo cliente Salesforce Classic Mobile. Ao conceder acesso móvel aos usuários parceiros, você está oferecendo flexibilidade para acessarem os dados do portal do parceiro de qualquer lugar e a qualquer momento.

Em função de limitações na memória e no tamanho de tela dos dispositivos móveis, o Salesforce Classic Mobile usa conjuntos de dados, ou subconjuntos de dados do Salesforce, para determinar as informações que serão disponibilizadas a usuários móveis. Os parceiros

que usarem o Salesforce Classic Mobile só poderão visualizar os objetos que eles têm permissão de visualizar no portal do parceiro, mesmo se o Salesforce Classic Mobile estiver configurado com conjuntos de dados que sejam menos restritivos. De modo inverso, o acesso aos dados do portal do parceiro pode ser limitado configurando-se conjuntos de dados mais restritivos do Salesforce Classic Mobile.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral do Portal do parceiro

Perguntas frequentes sobre como compartilhar informações com parceiros

Posso ativar o Salesforce para meus parceiros?

Sim, é possível usar as Comunidades para se conectar aos seus parceiros e compartilhar dados apropriados do Salesforce.

É possível personalizar as comunidades para atender às suas necessidades de negócios, incluindo:

- Escolher quais membros da sua empresa e quais parceiros podem participar
- Selecionar os recursos do Salesforce a serem incluídos
- Aplicar a marca da sua empresa para que a comunidade seja reconhecida
- Permitir que seus funcionários e parceiros colaborem no Chatter e nos processos de negócios (registros)
- Ativar as opções de login com base em SAML para login único de pessoas fora da sua empresa
- Permitir que os usuários façam o próprio registro em uma comunidade para que o administrador não seja responsável por adicionar os usuários

Para começar a usar as Comunidades, entre em contato com seu Executivo de contas do Salesforce.

Posso compartilhar meus dados do Salesforce com outras organizações que também usam o Salesforce?

Sim.

O Salesforce para Salesforce possibilita a colaboração comercial tanto dentro como entre organizações do Salesforce. Por exemplo, você pode compartilhar dados de lead e oportunidade com parceiros comerciais e gerenciar todo o seu pipeline e programas no Salesforce.

Usando o email integrado do Salesforce

Envie emails pelo Salesforce

Enviar email e gerenciar modelos diretamente dos registros do Salesforce

É fácil e rápido enviar emails para contatos, leads e seus próprios colegas diretamente dos registros de contas, contatos, leads e oportunidades aos quais você tem acesso. Você também pode enviar a qualquer endereço de email válido. Anexe arquivos. Automatize com campos de mesclagem. Use um modelo se quiser. Escolha entre as amostras que oferecemos ou crie e compartilhe o seu próprio. Registros de tarefas são criados para emails enviados. Encontre um link para o email enviado no feed de atividade do registro do qual foi enviado ou em registros relacionados.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Lightning Experience

Edições Developer, Enterprise, Group, Professional, Performance e Unlimited

NESTA SEÇÃO:

Acesso e compartilhamento para campos de mesclagem, modelos e anexos de email

Usando email integrado no Lightning Experience? É importante entender como acesso e compartilhamento funcionam para campos de mesclagem, modelos e anexos.

Enviar email a partir de um registro de CRM

Você pode enviar um email em rich text de diversos recursos do CRM, incluindo contas, contatos, leads e oportunidades. Use o email para colaborar com outros usuários do Salesforce em sua empresa também. Insira campos de mesclagem do objeto de CRM em que você está. Adicione anexos. Se você selecionar um modelo com arquivos anexados, precisará ter acesso aos arquivos para incluí-los em emails enviados a partir desse modelo. Registros de tarefas são criados para emails enviados. Encontre um link para o email enviado no feed de atividade do registro do qual foi enviado ou em registros relacionados.

Localizar email enviado de um registro do Salesforce

Após enviar um email, criamos uma tarefa para que você possa revisar os detalhes de email se necessário. O feed de Atividade inclui um link nessa tarefa. Se você enviou email a um contato ou lead, cada um desses registros inclui um link para a tarefa. Para emails que *não* incluem quaisquer contatos ou leads como destinatários, a tarefa e o item de feed são criados para o objeto no qual você se encontrava quando enviou o email.

Criar um modelo para padronizar emails comuns

Crie modelos de email para economizar tempo e padronizar email enviado por você ou outros em sua organização. Use campos de mesclagem se precisar. As configurações de layout de página e de segurança no nível do campo determinam quais campos estão disponíveis para mesclagem. Os modelos criados são automaticamente públicos. Eles estão disponíveis para uso por outras pessoas em sua organização.

Usar um modelo para padronizar email enviado

Use um modelo para economizar tempo e padronizar email enviado. Você pode criar o seu próprio modelo ou usar os criados por outros em sua organização. Se você selecionar um modelo com arquivos anexados, precisará ter acesso aos arquivos para incluí-los em emails enviados a partir desse modelo. Se você precisar de acesso a arquivos, informaremos.

Acesso e compartilhamento para campos de mesclagem, modelos e anexos de email

Usando email integrado no Lightning Experience? É importante entender como acesso e compartilhamento funcionam para campos de mesclagem, modelos e anexos.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Lightning Experience

Edições Developer, Enterprise, Group, Professional, Performance e Unlimited

Campos de mesclagem

Os campos de mesclagem estão disponíveis nos objetos Conta, Contato, Oportunidade, Lead e Usuário. A partir desses objetos, os campos padrão mais comumente usados (e alguns campos personalizados) estão disponíveis como campos de mesclagem. A partir desse conjunto de campos, alguns campos podem não estar disponíveis para usuários individuais devido às configurações de segurança no nível do campo.

Modelos

- Modelos criados no Salesforce Classic não podem ser usados no Lightning Experience e vice-versa.
- Modelos criados a partir de um objeto estão disponíveis somente para aquele objeto. Por exemplo, um modelo criado para leads não está disponível para seleção a partir de um registro de oportunidade.
- Os modelos criados são automaticamente públicos. Eles estão disponíveis para uso por outras pessoas em sua organização.

Anexos

- O Chatter deve estar ativado antes que você possa anexar arquivos a emails ou modelos.
- Entregas de conteúdo devem estar ativadas antes que você possa selecionar e anexar arquivos a partir do Salesforce Files.
- Qualquer anexo maior que 3 MB é enviado como um link de entrega de conteúdo, não como um arquivo. Para emails com diversos anexos, se qualquer anexo exceder 3 MB, *todos* os anexos serão enviados como links de entrega de conteúdo.
- Se você não tiver acesso a um arquivo, não poderá anexá-lo a um email ou modelo. Informaremos se você precisa de acesso para que possa solicitar ao proprietário do arquivo.
- O acesso se torna público por meio do link para arquivos anexados a emails no Salesforce Files. O acesso público permite a qualquer pessoa com o link exibir, compartilhar e baixar o arquivo.

Enviar email a partir de um registro de CRM

Você pode enviar um email em rich text de diversos recursos do CRM, incluindo contas, contatos, leads e oportunidades. Use o email para colaborar com outros usuários do Salesforce em sua empresa também. Insira campos de mesclagem do objeto de CRM em que você está. Adicione anexos. Se você selecionar um modelo com arquivos anexados, precisará ter acesso aos arquivos para incluí-los em emails enviados a partir desse modelo. Registros de tarefas são criados para emails enviados. Encontre um link para o email enviado no feed de atividade do registro do qual foi enviado ou em registros relacionados.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Lightning Experience

Edições Developer, Enterprise, Group, Professional, Performance e Unlimited

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para enviar email:
- "Enviar email"

1. Abra o registro do qual deseja enviar o email.
2. Clique na guia Atividade e, em seguida, clique em **Email**.
3. Escreva seu email. Adicione anexos se precisar.
4. Visualize e envie.
   Clique na guia Atividade novamente para encontrar um link para o email na Atividade passada. Você também pode encontrar um link no feed da Atividade nos registros relacionados.

Exemplo: Jane está trabalhando em um negócio, ou oportunidade, para vender 600 widgets para a Acme Corporation. O contato da Acme é John Stamos e o registro da oportunidade é Acme 600 Widgets. Jane precisa enviar um email para John, incluindo uma planilha de termos, e ela deseja essa atividade associada ao registro de oportunidade de 600 widgets. Também

é útil ter a atividade de email disponível a partir do registro de contato de John. Jane abre o registro Acme 600 Widgets e escreve o email, anexando a planilha de termos. Após enviar o email, ela pode encontrar um link para uma tarefa com detalhes do email dos feeds no registro da oportunidade Acme 600 Widget e no registro do contato John Stamos.

Localizar email enviado de um registro do Salesforce

Após enviar um email, criamos uma tarefa para que você possa revisar os detalhes de email se necessário. O feed de Atividade inclui um link nessa tarefa. Se você enviou email a um contato ou lead, cada um desses registros inclui um link para a tarefa. Para emails que *não* incluem quaisquer contatos ou leads como destinatários, a tarefa e o item de feed são criados para o objeto no qual você se encontrava quando enviou o email.

1. Abra o registro que estava aberto quando enviou o email ou o registro para o contato ou lead para o qual o enviou.
2. Clique na guia Atividade para encontrar o email em Atividade passada.
3. Clique no link do email para abrir sua tarefa, onde será possível ver a mensagem e os detalhes relacionados.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Lightning Experience

Edições Developer, Enterprise, Group, Professional, Performance e Unlimited

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para enviar email:
- "Enviar email"

Criar um modelo para padronizar emails comuns

Crie modelos de email para economizar tempo e padronizar email enviado por você ou outros em sua organização. Use campos de mesclagem se precisar. As configurações de layout de página e de segurança no nível do campo determinam quais campos estão disponíveis para mesclagem. Os modelos criados são automaticamente públicos. Eles estão disponíveis para uso por outras pessoas em sua organização.

Modelos criados a partir de um objeto estão disponíveis somente para aquele objeto. Por exemplo, um modelo criado para leads não está disponível para uso a partir de um registro de oportunidade.

Dica: Encontrou um excelente modelo que funcionaria para você com algumas modificações? Selecione esse modelo e comece a editar. Salve-o como um novo modelo.

1. Abra um registro, como uma oportunidade ou conta, que ofereça email integrado.
2. Clique na guia Atividade e clique na guia Email.
3. Componha o email a ser usado como seu modelo. Os modelos podem incluir todos os recursos de outro email: rich text, campos de mesclagem e anexos. Enlouqueça!
4. Clique no ícone de modelos e salve o modelo como novo.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Lightning Experience

Edições Developer, Enterprise, Group, Professional, Performance e Unlimited

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar modelos de email:
- "Enviar email"

Usar um modelo para padronizar email enviado

Use um modelo para economizar tempo e padronizar email enviado. Você pode criar o seu próprio modelo ou usar os criados por outros em sua organização. Se você selecionar um modelo com arquivos anexados, precisará ter acesso aos arquivos para incluí-los em emails enviados a partir desse modelo. Se você precisar de acesso a arquivos, informaremos.

1. Abra o registro do qual deseja enviar email.
2. Clique na guia Atividade e clique na guia Email.
3. Para inserir um modelo, clique no ícone de modelos. Selecione o modelo desejado para exibir seu conteúdo. Edite conforme necessário, visualize e envie!

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Lightning Experience

Edições Developer, Enterprise, Group, Professional, Performance e Unlimited

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para enviar email:
- "Enviar email"

Trabalhando com o email do Salesforce

Mensagens de status de email em massa

Se você tiver configurado o recebimento de notificações de emails em massa, verá um email com status gerado automaticamente do Salesforce para cada email em massa enviado. A linha de assunto do email de status conterá o valor que você inseriu no campo `Nome do email em massa` quando enviar o email em massa.

A mensagem de status mostra o número de destinatários para os quais o email em massa foi endereçado e enviado. Esses números podem diferir porque:

- O email em massa pode fazer com que a organização ultrapassasse seu limite diário de email em massa. O Salesforce não envia a mensagem a nenhum dos destinatários desejados nesse caso.
- Um ou mais dos destinatários selecionados não deseja receber um email em massa depois que ele foi programado, mas antes de ser processado.
- Um ou mais dos endereços de email de destinatário selecionados foram removidos do contato ou lead depois que o email em massa foi programado, mas antes de ser processado.
- O usuário que enviou o email em massa foi desativado depois que o email em massa foi programado, mas antes de ser processado. O Salesforce não envia emails em massa programados por um usuário desativado.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance** e **Unlimited**

Para ativar a opção de notificação, em Configuração, insira *`Capacidade de entrega`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Capacidade de entrega**. Em seguida, selecione `Notificar remetente quando o email em massa estiver concluído`.

CONSULTE TAMBÉM:

Diretrizes sobre o envio de email em massa

O que é Email para o Salesforce?

Se você usar uma conta de email da empresa ou de terceiros, poderá usar o Email para o Salesforce para atribuir emails a leads, contatos, oportunidades e outros registros no Salesforce. Ao compor, encaminhar ou responder emails, basta inserir seu endereço de Email para o salesforce.com no campo **CCO** ou em qualquer campo de destinatário. O Salesforce recebe uma cópia do email e, dependendo da sua configuração, o adiciona à lista relacionada Histórico de atividades dos registros correspondentes ou à página Meus itens não resolvidos, onde você pode atribuí-lo manualmente.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Dicas

- Um administrador deve ativar o Email para o salesforce.com em sua organização. Após a ativação, o Salesforce gera um endereço exclusivo de Email para o Salesforce para cada usuário. Os usuários recebem um email automático do Salesforce que contém o endereço do Email para o Salesforce. Os usuários podem exibir seu endereço de Email para o Salesforce em suas configurações pessoais. O endereço de Email para o Salesforce é gerado automaticamente e não pode ser alterado.
- Você também pode salvar uma mensagem como atividade de email sem enviá-la ou reenviá-la a outra pessoa. Basta encaminhar o email através do seu endereço de Email para o Salesforce no campo **Para**. Verifique se não há outro endereço de email nos campos **Para**, **CC** e **CCO**. O Salesforce recebe uma cópia do email e procura nos campos **De**, **Para** e **CC** do email encaminhado os endereços de email dos leads e dos contatos. Se algum lead ou contato for encontrado, o Salesforce salvará o email na lista relacionada Histórico de atividades do registro apropriado.
- Quando você usa o Email para salesforce.com para salvar uma mensagem como uma atividade de email, o tipo de tarefa padrão é especificada pela configuração `Enviar email padrão`. Você pode alterar o valor padrão ao editar o campo da lista de opções `Tipo de tarefa`.
- Você não precisa configurar o Email para o salesforce.com para associar emails a registros correspondentes. O Salesforce pesquisa emails enviados ao seu endereço de Email para o Salesforce para obter um ID de registro e, em seguida, procura o registro. Se forem encontrados registros relacionados, o Salesforce adicionará o email à lista relacionada Histórico de atividades desses registros ou à página Meus itens não resolvidos, onde você pode atribuí-los manualmente.

Notas

- É possível usar o Email para o Salesforce com aplicativos de email clientes, como IBM® Lotus Notes® e Microsoft® Outlook®, e também com webmails, como Gmail® e Yahoo! Mail®.
- Os endereços de email usados para enviar emails para o Salesforce devem ser configurados no campo `Meus endereços de email aceitáveis` na página de configuração Meu email para Salesforce.
- O Email para salesforce.com tenta corresponder o endereço de email encontrado nos campos **Para** ou **CC** com o do campo padrão **Email**. Ele não suporta a correspondência em campos de email personalizados.
- O número máximo de endereços de email com os quais o Email para o Salesforce pode lidar é 50. Se o número combinado de endereços nos campos **Para** e **CC** exceder este limite, o Email para o Salesforce processa somente os 50 primeiros endereços exclusivos do email.
- Se o Email para o Salesforce corresponder a um endereço de email para múltiplos registros de lead ou contato no Salesforce, você poderá optar por associar o email a todos os registros correspondentes, ao registro mais antigo ou ao registro com mais atividades.
- Se o Email para o Salesforce corresponder a um email para vários registros de oportunidade no Salesforce, o email será incluído no histórico de atividades de todos os registros abertos correspondentes.
- Se você configurar o Email para o Salesforce para associar emails a leads ou contatos correspondentes, o Salesforce pesquisará os campos **Para** e **CC** em busca dos endereços de email de seus leads ou contatos. Se algum lead ou contato for encontrado, o Salesforce salvará o email na lista relacionada Histórico de atividades do registro apropriado.

- Se você configurar o Email para o Salesforce para associar emails a oportunidades correspondentes, o Salesforce pesquisará os campos **Para** e **CC** em busca dos endereços de email de seus contatos. Se forem encontrados contatos, o Salesforce salvará o email na lista relacionada Histórico de atividades em todas as oportunidades abertas, desde que esteja atribuído ao contato um papel na oportunidade. Por exemplo, o contato pode ter recebido o papel de Responsável pelas decisões em uma oportunidade.
- O Email para o salesforce.com pode criar um máximo de 50 atividades de email para cada email recebido. Ele pode relacionar até 50 contatos para cada registro de tarefa de email.
- O limite de tamanho para um arquivo anexado é 25 MB, quando anexado diretamente à lista relacionada. O limite de tamanho dos vários arquivos anexados ao mesmo email é de 25 MB, com um tamanho máximo de 5 MB por arquivo. Para cada registro correspondente, todos os anexos enviados com o email são duplicados, o que afeta o limite de tamanho dos dados. Todo anexo não adicionado é listado no email de confirmação que você recebe do Salesforce.
- O texto de email e o HTML são truncados automaticamente em 32 KB.
- O Email para o Salesforce é necessário para usar o recurso Adicionar email com o Salesforce for Outlook. A desativação de um recurso irá desativar outro automaticamente. Com o Salesforce for Outlook, você adiciona emails usando os botões da barra de ferramentas **Adicionar email** e **Enviar e adicionar**, em vez do campo **CCO**.
- Se o Salesforce não conseguir correspondência com um endereço de email de destinatários que aparecem nos campos **Para** e **Cc** dos emails incluídos no Salesforce, a página Meus itens não resolvidos exibirá um linha de cada email.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar o Email para o Salesforce

Adicionando email com o email para o Salesforce

Configurar o Email para o Salesforce

Para poder usar seu endereço de Email para o Salesforce, configure-o.

1. Em suas configurações pessoais, insira *`Email para o Salesforce`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Meu email para o Salesforce**.
2. Digite os endereços de email que você usará para enviar mensagens em `Meus endereços de email aceitáveis`. Separe vários endereços de email com vírgulas.

   Importante: Seu endereço de email para o Salesforce aceita somente emails de endereços inseridos por você. Se você não inserir nenhum endereço de email, aquele que for enviado para o endereço de email para o Salesforce não será associado a nenhum registro.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

3. Escolha se você gostaria que todos os emails fossem enviados para Meus itens não resolvidos, de modo que você possa atribuí-los manualmente a registros relacionados, ou se gostaria que o Salesforce tentasse atribuí-los automaticamente primeiro.
4. Configure o Email para o Salesforce para adicionar emails na forma de atividades para os correspondentes em oportunidades, leads ou contatos, ou para todos os três.
5. Se você tiver selecionado leads ou contatos, selecione a forma como o Email para o Salesforce deve processar emails contendo informações de lead ou contato que correspondam a registros duplicados. O email para o Salesforce pode adicionar a atividade do email a todos os registros correspondentes, ao registro duplicado mais antigo ou ao registro que tenha o maior número de atividades.
6. Se você tiver selecionado leads ou contatos, poderá selecionar `Se nenhum registro correspondente for encontrado, criar uma tarefa e enviá-la aos Meus itens não resolvidos` para que o email seja enviado a Meus itens não resolvidos se nenhum registro correspondente for encontrado. Se essa caixa de seleção não estiver marcada e o Salesforce não puder identificar os endereços de email nos campos De ou Para, o email não será salvo no Salesforce.

7. Selecione `Sempre salvar anexos de email` para salvar os anexos dos emails enviados ao Salesforce. O limite de tamanho para um arquivo anexado é 25 MB, quando anexado diretamente à lista relacionada. O limite de tamanho dos vários arquivos anexados ao mesmo email é de 25 MB, com um tamanho máximo de 5 MB por arquivo.
8. Se quiser receber um email de confirmação quando os emails forem associados com êxito, selecione `Enviar-me email de confirmação de associação`.
9. Em `Domínios excluídos`, insira os domínios de email que deseja excluir da associação automática. Separe vários endereços de email com vírgulas.

   Os emails provenientes desses domínios excluídos irão para Meus itens não resolvidos. De lá, você pode optar por atribuí-los manualmente ou deixá-los sem atribuição.
10. Clique em **Salvar**.

Dica: Recupere facilmente seu endereço de email para Salesforce adicionando-o ao catálogo de endereços do seu programa de email.

CONSULTE TAMBÉM:

Adicionando email com o email para o Salesforce

Adicionando email com o email para o Salesforce

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Pode-se adicionar emails com leads, contatos ou oportunidades correspondentes.

1. Crie um email a partir de uma conta de email terceirizada designada em `Meus endereços de email aceitáveis` na página de configuração Meu email do Salesforce.
2. Informe seu endereço de Email para o Salesforce no campo **CCO** do email.
3. Informe os destinatários desejados nos campos **Para**, **CC** e **CCO**.
4. Envie o email. O Salesforce recebe os emails e, com base nas configurações de Meu email para o Salesforce, os adiciona à lista relacionada Histórico de atividades dos registros correspondentes ou à página Meus itens não resolvidos, onde você pode atribuí-los manualmente. Os emails não resolvidos também são exibidos na sua lista de tarefas em aberto.

Pode-se adicionar emails a registros específicos do Salesforce.

1. Crie um email a partir de uma conta de email terceirizada designada em `Meus endereços de email aceitáveis` na página de configuração Meu email do Salesforce.
2. No Salesforce, localize o ID do registro ao qual deseja associar o email. O ID do registro é um código alfanumérico com 15 dígitos e que diferencia maiúsculas de minúsculas, localizado no final do URL de um registro. Por exemplo: se você visualizar a página de detalhes de um registro de campanha, o URL será parecido com este: `https://na1.salesforce.com/701D0000000HQZy`; o ID desse registro é 701D0000000HQZy.
3. Na linha de assunto ou no corpo do email, digite *`ref:`* seguido pelo ID do registro. Por exemplo: *`ref: 701D0000000HQZy`*.

   Nota: Os IDs do registro podem ser digitados em uma linha separada ou dentro do corpo do email, desde que contido em (), [] ou {}. Por exemplo: *`(ref: 701D0000000HQZy)`*. Vários IDs de registro devem ser separados por vírgulas, como por exemplo: *`ref: 701D0000000HQZy, 801D0000000IRAz, 901D0000000JSBa`*.
4. Informe seu endereço de Email para o Salesforce nos campos **Para**, **CC** ou **CCO** do seu email.
5. Você também pode inserir outros destinatários nos campos **Para**, **CC** e **CCO**.
6. Envie o email.

O Salesforce recebe os emails e os adiciona à lista relacionada de Histórico de atividades para cada registro que corresponder ao ID do registro especificado no email. Serão ignorados IDs inválidos ou IDs para registros aos quais você não tenha acesso de leitura.

Se o Email para o Salesforce estiver configurado para associar email a leads, contatos ou oportunidades correspondentes, será criada uma tarefa não resolvida quando um email for associado a um lead, contato ou oportunidade usando somente um ID de registro, e não um endereço de email correspondente. Por exemplo, se você tiver configurado que os emails sejam associados aos leads correspondentes e você envia um email diretamente ao endereço do Email para o Salesforce com ID do registro do lead no corpo ou na linha de assunto do email, este estará associado ao lead, e será criada uma tarefa não resolvida.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar o Email para o Salesforce

Enviando emails

Para enviar um email a um contato, um lead, uma conta pessoal ou outro usuário:

1. Clique em **Enviar um email** na lista relacionada Histórico de atividades de um registro. Ou em um caso, clique em **Enviar um email** ou **Responder** na lista relacionada Email. Essa opção só estará disponível para organizações que usam o Email-to-Case ou o Email-to-Case On-Demand.
2. Você pode especificar o endereço de envio do email na lista suspensa `De` em emails associados ao Email-to-Case ou ao Email-to-Case On-Demand; ou se o nome ou endereço de email em suas configurações de email for diferente do nome ou endereço de email em seu registro de usuário.

   Ao criar uma nova mensagem de saída com o Email-to-Case ou com o Email-to-Case On-Demand, o endereço `De` será preenchido automaticamente com o seu nome. Ao responder a uma mensagem de entrada, o endereço `De` é preenchido automaticamente com o endereço de roteamento para o qual o email foi enviado.

   Se você tiver definido previamente quaisquer endereços da organização inteira, os endereços de email associados ao seu perfil de usuário também serão exibidos nessa lista suspensa. Os endereços da organização inteira não estão disponíveis para Email em massa nem para solicitações de Stay-in-Touch.
3. Para remover qualquer formatação HTML e enviar um email de texto, clique em **Alternar para somente leitura**. Clique em **Alternar para HTML** para usar formatação HTML ou rastrear o email.
4. Insira um contato, um lead ou uma conta pessoal no campo `Para:` . Somente um nome pode ser inserido no campo `Para:` . Para contatos e leads que tenham vários campos de email, você poderá selecionar um endereço de email.
5. Você também pode escolher outro registro, como uma conta, caso ou objeto personalizado, a ser associado ao email.
6. Opcionalmente, se você quiser que outras pessoas recebam o email como principais destinatários, insira endereços de email no campo `Para (adicional):` ou clique no link `Para (adicional):` para selecionar pessoas em uma lista. Essas pessoas não precisam ser registros do Salesforce. Os endereços de email podem ser separados por pontos-e-vírgulas, vírgulas, espaços ou novas linhas.
7. Nos campos `CC:` e `CCO:` digite quaisquer endereços de email adicionais ou clique no link **CC** ou **CCO** para selecionar pessoas em uma lista. Os endereços de email podem ser separados por pontos-e-vírgulas, vírgulas, espaços ou novas linhas.

   Se a sua organização tiver ativado emails com CCO compatível, o campo `CCO:` não estará disponível e a configuração `CCO automática` em Minhas configurações de email será desativada.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para enviar emails:
- "Enviar email"

Para criar um endereço para a organização inteira:
- "Modificar todos os dados"

8. Insira um assunto e um corpo para o email ou clique em **Selecionar modelo** para escolher um modelo de email predefinido. Escolha uma pasta e selecione um modelo na pasta. Se necessário, você pode modificar o conteúdo do modelo no seu email; contudo, não poderá modificar modelos personalizados.

   Cuidado: Se você modificar o conteúdo do modelo, suas alterações afetarão apenas a versão HTML do modelo de email. As alterações não são refletidas na versão somente texto do email enviado para os destinatários.

   Ao responder a uma mensagem no Email-to-Case ou no Email-to-Case On-Demand, o texto original será incluído no corpo da mensagem. O texto original pode ser excluído em parte ou na sua totalidade.

9. Se você escolher um modelo de email HTML, use a barra de ferramentas de formatação para formatar o texto. Disponível somente nas edições Professional, Enterprise, Unlimited, Performance e Developer.
10. Você também pode selecionar **Anexar arquivo** para adicionar um arquivo. É possível anexar vários arquivos, desde que o tamanho total de todos os arquivos anexados não exceda 10 MB.
11. Se o Corretor ortográfico estiver habilitado para sua organização, clique em **Verificar ortografia** para passá-lo no corpo do email. O corretor ortográfico não suporta todos os idiomas suportados pelo Salesforce. Por exemplo, o corretor ortográfico não suporta tailandês, russo e idiomas de byte duplo, como japonês, coreano ou chinês.

    Se você estiver usando um modelo de email, o botão **Verificar ortografia** estará disponível para modelos de texto e para modelos do Visualforce sem as marcas de HTML.

12. Clique em **Enviar**.

    Se o destinatário não tiver um endereço de email, o Salesforce solicitará que você edite o endereço de email da pessoa e clique em:

    - **Salvar endereço** para adicionar o endereço de email ao registro sem enviar o email.
    - **Salvar endereço e enviar** para adicionar o endereço de email ao registro e enviar o email.

CONSULTE TAMBÉM:

Diretrizes sobre o envio de emails

Enviar emails em massa

Envie uma mensagem de email a contatos, leads, contas pessoais ou colegas de trabalho no Salesforce.

1. Escolha o tipo de destinatário do seu email em massa:

   Contatos ou contas pessoais

   Na guia Contatos ou Casos, na seção Ferramentas, na parte inferior da página, clique em **Enviar emails em massa a contatos**. Se sua organização do Salesforce tiver contas pessoais, o link também aparece na guia Contas.

   Leads

   Na guia Leads, na seção Ferramentas, na parte inferior da página, clique em **Enviar emails em massa a leads**.

   Colegas de trabalho (outros usuários do Salesforce)

   Se você tiver a permissão "Gerenciar usuários", em Configuração, insira *`Usuários de email em massa`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Usuários de email em massa**.

2. Selecione um modo de exibição de lista e clique em **Ir!**. Por padrão, os modos de exibição Meus contatos, Meus leads, Usuários ativos ou Meus casos incluem todos os registros com um endereço de email. Para alterar a lista de destinatários, crie uma exibição personalizada.

   Um contato, um lead ou uma conta pessoal não é incluído em nenhuma exibição de lista de emails se o registro não tiver nenhum endereço de email ou se **Recusa de email** estiver selecionado. Contas pessoais são incluídas em modos de exibição de lista de contatos.

3. Todos os destinatários no modo de exibição de lista são selecionados por padrão. Para remover destinatários, desmarque-os.
4. Clique em **Avançar**.
5. Selecione um modelo de email.

   Nota: Você não pode enviar um email em massa usando um modelo de email do Visualforce.

6. Para exibir os modelos, clique nos links **Visualizar**. Na janela de visualização do modelo de email, o modelo é exibido com todos os campos de mesclagem incluídos, como `{!Account.AccountNumber}`. Quando você envia o email, são inseridos dados dos registros dos destinatários, ou qualquer texto substituto aplicável, no lugar desses campos de mesclagem.
7. Clique em **Avançar**.
8. Na página de confirmação, selecione ou desmarque as opções de processamento:

   - **Enviar uma mensagem para mim como CCO**
   - **Armazenar uma atividade para cada mensagem** (selecionado por padrão)

     O item Histórico de atividades está associado ao contato, lead ou conta pessoal e é exibido como um "Email em massa:<Descrição do modelo>". O assunto, o corpo e os anexos do email não são armazenados no item do Histórico de atividades. O registro de itens do Histórico de atividades requer acesso para exibir ou editar os registros na lista de destinatários e a permissão "Editar tarefa".

   - `Usar minha assinatura`

     Se preferir, inclua sua assinatura de email no email. Você pode incluir uma assinatura apenas em emails de texto.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para enviar emails em massa para contatos, contas pessoais ou leads:

- "Email em massa"

Para enviar emails a colegas de trabalho:

- "Email em massa"

  E

  "Gerenciar usuários"

Para enviar emails em massa e conectá-los na lista relacionada Histórico de atividades:

- "Email em massa"

  E

  "Editar tarefas"

- `Nome do email em massa`

  Insira um nome que poderá usar para identificar esse email em massa na fila de emails em massa. Esse nome aparece apenas na fila de emails em massa e nas mensagens de status que você recebe do Salesforce, não no email em massa que está enviando.

9. Em Opções de entrega, envie o email ou escolha uma data e fuso horário para enviar o email no futuro.

> Nota: Em suas configurações pessoais, você pode inserir *`Emails em massa`* na caixa `Busca rápida` e selecionar **Email em massa** ou **Meus emails em massa** para exibir e cancelar emails em massa agendados. Se você tiver a permissão "Gerenciar usuários", em Configuração, selecione *`Emails em massa`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Emails em massa** para exibir e cancelar emails em massa agendados por qualquer pessoa em sua organização do Salesforce.

10. Clique em **Enviar** e, depois, em **Concluído**.

CONSULTE TAMBÉM:

Diretrizes sobre o envio de email em massa

Mensagens de status de email em massa

Diretrizes sobre o envio de emails

Revise estas diretrizes antes de começar a enviar emails.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Para	Saiba que
Funções gerais de email	Você pode enviar emails relacionados a qualquer registro, desde que tenha acesso para exibir ou editar o registro.
	Os emails enviados usando o botão **Enviar um email** são mostrados na lista Histórico de atividades dos registros relacionados. O item Histórico de atividades tem o título "Email: *`Assunto`*." Você pode clicar no assunto do email para exibir o corpo do email.
	Os emails enviados a partir da lista relacionada Email de um caso são salvos nessa lista relacionada. Essa funcionalidade só está disponível para organizações nas quais o Email-to-Case ou o Email-to-Case On-Demand esteja ativado.
	Se o layout de página ou as configurações de segurança de campo impedirem você de exibir um campo, esse campo não estará disponível para modelos de email.
Incluir anexos	Qualquer combinação de anexos será enviada como link se seu tamanho total de arquivo for de 3 MB ou mais ou se for enviado usando email em massa. Por exemplo, você envia dois anexos, cada um dos quais com 1,7 MB. Os destinatários receberão dois links, porque o tamanho do arquivo combinado é de 3,4 MB. Quando os destinatários clicam no link do anexo no email, o anexo é aberto em um navegador da Web separado e eles podem fazer o download do arquivo. Anexos enviados como links são armazenados por 30 dias.
	Os anexos não são armazenados nos emails enviados do Salesforce. Para serem salvos com o email, os anexos devem ser associados ao email mais tarde ou

Para	Saiba que
	enviados ao Salesforce usando Email-to-Case, Email-to-Salesforce, On-Demand Email-to-Case ou Salesforce for Outlook.
Endereços de email obsoletos	Se o gerenciamento de devoluções estiver ativado e o email for devolvido, o Salesforce exibirá uma mensagem de erro. Clique no link na mensagem de erro para atualizar o endereço de email e enviar o email para o endereço atualizado.

CONSULTE TAMBÉM:

Enviando emails

Enviar emails em massa

Diretrizes sobre o envio de email em massa

Ao enviar email em massa, observe o seguinte.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Dicas

- Antes de enviar emails em massa, crie um modo de exibição personalizado de contatos, leads, contas pessoais ou casos sem o endereço de email. Nos critérios de pesquisa, escolha "Email igual a" e deixe o terceiro campo em branco. Depois você pode atualizar esses registros antes de enviar os emails. Infelizmente, não existe uma forma de validar um endereço de email sem enviar uma mensagem de email real.
- Se o seu modelo tiver um campo de mesclagem sem dados em determinado registro, esse campo não será exibido no email que você enviar. Para localizar esses campos em branco, modifique seu modo de exibição de lista de destinatários a fim de procurar os campos de modelo que você está usando, e insira o critério "<campo> igual a", deixando o terceiro campo em branco. Edite esses registros que tenham campos em branco antes de enviar os emails.
- Você pode enviar um email em massa para uma lista de destinatários de contatos, leads, contas pessoais ou usuários que você possa exibir no Salesforce.

Notas

- Se a opção de envio de email `Notificar remetente quando o email em massa for concluído` estiver selecionada, você receberá um email de status gerado automaticamente do Salesforce para cada email em massa enviado. A linha de assunto do email de status conterá o valor que você inseriu no campo `Nome do email em massa` quando enviar o email em massa.
- Os anexos de emails em massa são enviados como links, e não como arquivos físicos. Quando os destinatários clicam no link do anexo no email, o anexo é aberto em um navegador da Web separado e eles podem fazer o download do arquivo. Anexos enviados como links são armazenados por 30 dias.

Limitações

- O email em massa só pode ser enviado para um endereço em um campo de email padrão. O email em massa usando um campo de email personalizado não é suportado.
- Se um campo de email padrão estiver oculto pela segurança do campo, os links de **Email em massa** para contatos e leads não serão exibidos.

- Modelos de email oferecem acesso apenas aos campos acessíveis a você de acordo com as configurações de layout de página e da segurança no nível do campo. (A segurança no nível do campo está disponível apenas nas edições Enterprise, Unlimited, Performance e Developer.)

CONSULTE TAMBÉM:

Enviar emails em massa

Rastreando emails HTML

Após enviar um email HTML, você pode rastrear a data em que ele foi aberto pela primeira vez, o número de vezes que foi aberto e a data da última abertura.

As páginas de detalhes de contatos, leads e contas pessoais incluem uma lista relacionada Status de email HTML. Cada email enviado para uma pessoa ou uma lista de distribuição em massa é listado com a data do envio, a data em que foi aberto pela primeira vez, a data da última abertura e o número total de vezes que foi aberto por todos os usuários (são consideradas várias aberturas pelo mesmo usuário). Essa lista também inclui emails automáticos, como os enviados por meio de regras de resposta do Web-to-Lead e do Web-to-Case.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

- Clique em **Enviar um email** para criar uma nova mensagem. Consulte Enviando email na página 513 para obter mais detalhes sobre como enviar um email.
- Clique em **Exibir tudo** para exibir mais detalhes sobre todos os itens da lista relacionada Status de email HTML.
- Clique em **Editar** ao lado de um email para adicionar notas a ele.
- Clique em **Excluir** para remover um email da lista relacionada Status de email HTML.
- Clique no assunto de um email para exibir a mensagem de email inteira. Se o assunto tiver mais de 100 caracteres, ele será truncado com reticências (...).

Para gerar relatórios com as estatísticas de email HTML incluídas na lista relacionada Status de email HTML, use o Relatório de status de email HTML disponível na guia Relatórios.

Nota: Adicione a lista relacionada Status de email HTML aos layouts da página de lead, de contato e de conta pessoal antes que os usuários enviem os emails HTML que eles precisarão rastrear.

Resolvendo seus emails não atribuídos

Quando emails são enviados ao Salesforce usando o Email para o Salesforce ou o Salesforce for Outlook, alguns são atribuídos automaticamente a registros relacionados com base nas suas configurações de Email para o Salesforce. O restante é adicionado a Meus itens não resolvidos, onde você pode atribuí-los a registros relacionados do Salesforce ou confirmar se deseja deixá-los não atribuídos.

1. Acesse seus emails não resolvidos no atalho da barra lateral **Itens não resolvidos**.
2. Dependendo de como você deseja resolver um email, escolha uma destas ações.
   - Atribuir a registros relacionados—Insira um registro relacionados em um ou em ambos os campos. Se precisar, primeiro selecione o tipo de registro correto na lista suspensa. Se você atribuir um lead, não poderá atribuir registros adicionais. Limpe uma entrada para cancelar uma atribuição.
   - Deixar não atribuído—Clique em **Não atribuir**. O texto `Email não resolvido:` é removido da linha de assunto e o email é atribuído a você como uma tarefa concluída. Se a lista de seleção `Status` da tarefa incluir mais de um status "concluído", será usado o primeiro.
3. Clique em **Salvar** para salvar suas alterações. Todos os itens modificados são removidos da lista. Você pode retornar a qualquer momento para resolver os itens restantes. Clicar em **Cancelar** cancela todas as alterações na página. O email é adicionado à lista relacionada Histórico de atividades ou Atividades abertas dos registros associados.

Dicas

- Os emails não resolvidos também são exibidos na sua lista de tarefas em aberto. Você pode resolver um email do registro de tarefas do email, atribuindo-o a outros registros do Salesforce. Os emails atribuídos e concluídos são removidos automaticamente dos emails não resolvidos e das listas de tarefas em aberto.
- Clique em ▸ ao lado de um email para ver seus detalhes.
- Clique em **Configurações de email para o salesforce.com** para exibir suas configurações de atribuição de email.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience (somente quando solicitado para resolver itens do Salesforce para Outlook a partir da bandeja do sistema do Windows)

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir ou editar emails não resolvidos:

- "Editar" nas tarefas e "Ler" nos objetos que você atribui ao email

  E

  Email para o Salesforce

  OU

  Adicionar email no Salesforce for Outlook e no Email para o salesforce.com

Para criar novos registros do Salesforce:

- "Editar" nas tarefas

  E

  "Mostrar Criação rápida" e "Criar" nestes objetos

Para ver os dados usados recentemente nos campos de registros relacionados:

- "Preenchimento automático da pesquisa" nas Configurações de pesquisa

Perguntas frequentes sobre como usar o email integrado do Salesforce

Posso usar o Salesforce para enviar emails em massa?

Se você quiser enviar emails de marketing em massa, sugerimos o uso de um aplicativo de terceiros do AppExchange que permita gerenciar centralmente campanhas de email e acompanhar as respostas de volta no Salesforce. Isso permite que sua equipe de marketing acompanhe o número de leads qualificados e o ROI de suas campanhas de email.

Se quiser enviar emails de vendas em massa, no Salesforce clique em **Contatos**. Em seguida, na seção Ferramenta, selecione **Enviar emails em massa a contatos** e siga o Assistente de email em massa.

CONSULTE TAMBÉM:

- Enviar emails em massa
- Posso usar o Salesforce para enviar emails em HTML?

Posso usar o Salesforce para enviar emails em HTML?

Sim, pode-se usar o Salesforce para enviar emails em HTML para contatos, leads, contas pessoais e usuários na sua organização. Pode-se enviar emails para pessoas, emails em massa para vários contatos e configurar modelos de emails em HTML que você envia com frequência.

CONSULTE TAMBÉM:

- Enviando emails

Gerando cartas de formulário com modelos

Visão geral da mala direta

Uma mala direta é o processo de geração de cartas de formulário e outros documentos do Microsoft® Word que são personalizados para o destinatário, que geralmente é um contato ou lead. O conteúdo de cada documento é predefinido em um modelo de mala direta. Os modelos de mala direta incluem variáveis denominadas campos de mesclagem nos quais os dados dos seus registros do Salesforce, por exemplo, o nome e o endereço de um contato, são exibidos no documento gerado.

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

Gerando documentos de malas diretas individuais

Para gerar um documento do Microsoft Word para um registro individual, abra a página de detalhes do registro e clique em **Mala direta** na lista relacionada Histórico de atividades.

Nota: A mala direta padrão exige:

- Microsoft® Internet Explorer® versões 9, 10 e 11
- Microsoft Word 2003 ou 2007
- Microsoft Windows® XP e Windows Vista® (apenas 32 bits)

CONSULTE TAMBÉM:

- Instalando o controle ActiveX de mala direta
- Gerando documentos de mala direta com a mala direta estendida
- Enviando documentos de malas diretas individuais

Instalando o controle ActiveX de mala direta

Com a mala direta padrão, na primeira vez em que gerar um documento de mala direta, você precisará instalar um controle ActiveX que ajude o Salesforce a se comunicar com o Word. **É preciso que você efetue login no Windows como um usuário com privilégios administrativos suficientes para fazer download dos controles ActiveX.** Se você não puder fazer download dos controles ActiveX, entre em contato com o administrador do departamento de TI ou do sistema Windows para obter assistência.

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

A mala direta padrão exige:

- Microsoft® Internet Explorer® versões 9, 10 e 11
- Microsoft Word 2003 ou 2007
- Microsoft Windows® XP e Windows Vista® (apenas 32 bits)

Configure o navegador da Web para aceitar controles ActiveX da seguinte maneira:

1. Clique em **Ferramentas** > **Opções da Internet** para abrir a caixa de diálogo Opções da Internet.
2. Vá para a guia Segurança.
3. Clique no ícone referente à zona de **Internet** e clique em **Nível de personalização**.
4. Na seção "plug-ins e controles ActiveX", selecione `Ativar` ou `Prompt` para as seguintes configurações: "Fazer o download de controles ActiveX assinados", "Executar plug-ins e controles ActiveX" e "Controles ActiveX do script marcados como seguros para script".
5. Na seção "Downloads", selecione `Ativar` para a configuração de "Download de arquivo".
6. Clique em **OK**.
7. Repita as configurações de nível de personalização acima para a zona de **Sites confiáveis**.
8. Certifique-se de que a Salesforce seja um site confiável clicando no botão **Sites** e procurando `https://*.salesforce.com` na lista. Se não encontrar lá, digite `https://*.salesforce.com` na caixa de texto e clique em **Adicionar**. Clique em **OK**.
9. Vá para a guia Avançado da caixa de diálogo Opções da Internet.
10. Na seção Segurança na parte inferior da caixa de diálogo Configurações, confirme se "Não salvar páginas criptografadas no disco" está em branco e não tem uma marca de seleção.
11. Clique em **OK**.
12. Talvez seja preciso reiniciar o Internet Explorer para que as suas alterações façam efeito.

Se você usa o Internet Explorer 7 ou 8, a primeira vez que efetuar uma mala direta, a mensagem de pop-up `Exceção: o servidor de automação não pode criar objeto` poderá ser exibida. Desconsidere essa mensagem. Clique em **OK** para fechar o pop-up e prosseguir com a mala direta.

Nota: A Mala direta estendida não requer a instalação de um controle ActiveX.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da mala direta

Gerenciando modelos

O administrador pode criar e manter modelos para serem usados ao definir papéis timbrados, enviar emails e gerar documentos de mala direta.

- Os papéis timbrados definem a aparência de seus modelos de email HTML Os modelos de email HTML podem herdar configurações de logotipo, cor e texto de um papel timbrado.
- Os modelos de email permitem enviar emails para contatos, leads e outros usuários com modelos predefinidos.
- Os modelos de mala direta permitem criar documentos personalizados com as informações de seus registros. Por exemplo, você pode criar uma carta de agradecimento personalizada para um lead específico.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

CONSULTE TAMBÉM:

Criando papéis timbrados

Gerenciar modelos de email

Criando novos modelos de mala direta

1. Abra um novo documento em branco no Microsoft® Word 2002, 2003 ou 2007.
2. Use o Word para elaborar o documento para que contenha texto, dados e formatação exigidos pelo usuário.
3. Localize as variáveis de texto ou dados em seu documento do Word que mudarão cada vez que o modelo for usado. Por exemplo, na saudação "Prezado Bob", "Bob" é uma variável porque mudará quando a carta for enviada para uma pessoa diferente.
4. Substitua cada variável pelo campo de mesclagem do Salesforce apropriado.

   Importante: Cada rótulo de campo de mala direta que você usa deve ser exclusivo.

   - Se tiver o Connect for Office, você pode usar a Integração com o Word para inserir campos de mesclagem rapidamente.
   - Se você não tiver o Connect for Office:
     a. Coloque o cursor no local onde deseja inserir um campo de mesclagem.
     b. No Word 2003 e anteriores, selecione **Inserir** e, em seguida, **Campo** na barra de menus do Word. No Word 2007, selecione a guia Inserir na faixa de opções, clique em **Partes rápidas** no grupo Texto e clique em **Campo**.
     c. Selecione **Mala direta** na lista suspensa Categorias.
     d. Selecione **MergeField** na caixa de nomes Campo.
     e. Na área Propriedades do campo da caixa Nome do campo, digite manualmente campo de mesclagem válido, como `Opportunity_LineItem_ProductName`.
     f. Clique em **OK**.

   Nota: Para listar informações sobre todos os produtos associados a uma oportunidade, insira o campo de mesclagem `Opportunity_LineItem_Start` no local onde deseja começar a listar informações do produto. Em seguida, insira todos os campos de mesclagem que deseja incluir para cada produto em uma oportunidade. Por último, insira `Opportunity_LineItem_End` para finalizar a lista.

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para carregar modelos de mala direta:
- "Gerenciar modelos públicos"

Para editar modelos de mala direta:
- "Gerenciar modelos públicos"

5. Salve o seu documento do Word.
6. Prossiga com Carregando modelos de mala direta no Salesforce na página 526.

Dica: Para obter os melhores resultados:

- Não configure os modelos de mala direta como "protegido" ou "acesso restrito" no Microsoft Word. Consulte a ajuda do Word para obter informações sobre documentos protegidos do Word. (No Word, pressione F1 para abrir a ajuda.)
- Não conecte modelos de mala direta a origens de dados externas como planilhas do Excel ou bancos de dados do Access. Consulte a ajuda do Word para obter informações sobre como restaurar documentos de mala direta para o que é chamado de "documentos normais do Word".

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da mala direta

Modificando modelos de mala direta existentes

1. Faça download dos modelos de mala direta de exemplo e descompacte os arquivos em um diretório conveniente no seu disco rígido.
2. Analise as instruções fornecidas em `salesforce_mailmerge_templates_howto.doc`.
3. Abra o modelo de exemplo desejado no Microsoft Word.
4. Salve uma cópia do modelo de exemplo na área de trabalho do seu computador ou em outra localização conveniente:
   - Os usuários do Word 2000, XP e 2003, selecionam **Salvar como** no menu **Arquivo** e, em seguida, escolhem um nome de arquivo e uma pasta de destino adequados.
   - Os usuários do Word 2007, selecionam **Salvar como** no botão Office e, em seguida, escolhem um nome de arquivo e uma pasta de destino adequados.
5. Como opção, personalize o texto e a formatação do modelo.
6. Pressione ALT+F9 para exibir os códigos ocultos do campo da mala direta.

   Cada um dos campos de mala direta passará a ser exibido entre chaves da seguinte maneira: `{MERGEFIELD Contact_FullName \* MERGEFORMAT}`
7. Altere ou adicione campos de mesclagem conforme o necessário.
   - Se tiver o Connect for Office, você pode usar a Integração com o Word para inserir campos de mesclagem rapidamente.
   - Se você não tiver o Connect for Office:
     a. Coloque o cursor no local onde deseja inserir um campo de mesclagem.
     b. No Word 2003 e anterior, selecione **Inserir** e, em seguida, **Campo** na barra de menus do Word. No Word 2007, selecione a guia Inserir na faixa de opções, clique em **Partes rápidas** no grupo Texto e clique em **Campo**.
     c. Selecione **Mala direta** na lista suspensa Categorias.
     d. Selecione **MergeField** na caixa Nomes de campos.
     e. Na área Propriedades do campo da caixa Nome do campo, digite manualmente campo de mesclagem válido, como `Opportunity_LineItem_ProductName`.
     f. Clique em **OK**.

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para carregar modelos de mala direta:
- "Gerenciar modelos públicos"

Para editar modelos de mala direta:
- "Gerenciar modelos públicos"

Nota: Para listar informações sobre todos os produtos associados a uma oportunidade, insira o campo de mesclagem `Opportunity_LineItem_Start` no local onde deseja começar a listar informações do produto. Em seguida, insira todos os campos de mesclagem que deseja incluir para cada produto em uma oportunidade. Por último, insira `Opportunity_LineItem_End` para finalizar a lista.

8. Salve o documento do Word.
9. Prossiga com Carregando modelos de mala direta no Salesforce na página 526.

Dica: Para obter melhores resultados:

- Não configure os modelos de mala direta como "protegido" ou "acesso restrito" no Microsoft Word. Consulte a ajuda do Word para obter informações sobre documentos protegidos do Word. (No Word, pressione F1 para abrir a ajuda.)
- Não conecte modelos de mala direta a origens de dados externas como planilhas do Excel ou bancos de dados do Access. Consulte a ajuda do Word para obter informações sobre como restaurar documentos de mala direta para o que é chamado de "documentos normais do Word".

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da mala direta

Criar modelos de mala direta com o Microsoft® Word

Use o suplemento Connect para Office do Word, que fornece uma lista completa de campos válidos de mesclagem para inserir.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições

Importante: Cada rótulo de campo de mala direta que você usa deve ser exclusivo.

1. Abra o Microsoft Word.
2.

Se você usa	Você
Word 2003 ou anterior	Selecionará **Login** no menu suspenso do **Salesforce** encontrado na barra de ferramentas.
Word 2007	Abrirá a guia Salesforce na faixa de opções, clicará no menu suspenso **Campos de mesclagem** e selecionará **Login**.

3. Insira o nome do usuário e a senha do Salesforce.
4. Clique em **Login**.

   Nota: Quando o seu login for bem-sucedido e você tiver uma sessão ativa, o comando **Login** na lista suspensa será desativado. Para efetuar logoff, clique em **Logoff**.

5. Crie seu modelo de mala direta a partir de um documento existente ou em branco do Word.
6. Posicione o cursor no local onde você deseja inserir um campo de mesclagem do Salesforce. Para substituir um campo de mesclagem existente, selecione todo o campo de mesclagem no modelo. Os campos de mala direta devem ser exclusivos.
7. No Word 2003 e anterior, selecione **Inserir campo de mesclagem** no menu suspenso **Salesforce**. No Word 2007, clique no menu suspenso **Campos de mesclagem** na guia Salesforce na faixa de opções e selecione **Inserir campo de mesclagem**.

8. Na caixa de diálogo Inserir campos de mesclagem, selecione um tipo de campo e selecione o campo de mesclagem que você deseja inserir. Se você usar produtos no Salesforce, consulte Incluindo dados do produto de oportunidade nos modelos de mala direta na página 525.
9. Clique em **Inserir** para adicionar o campo de mesclagem na posição do cursor atual no documento do Word.
10. Insira os campos de mesclagem adicionais conforme desejado para construir o modelo de mala direta.
11. Após concluir o modelo de mala direta, carregue-o no Salesforce a partir da Configuração, inserindo *Modelos de mala direta* na caixa Busca rápida e selecionando **Modelos de mala direta**.

Incluindo dados do produto de oportunidade nos modelos de mala direta

Os produtos estão disponíveis nas edições Professional, Enterprise, Unlimited, Performance e Developer. Para adicionar dados de produtos da oportunidade ao modelo de mala direta, na caixa de diálogo Inserir campos de mesclagem, marque Campos de itens da oportunidade e selecione os campos a serem inseridos. Essa ação insere uma tabela com os campos de mesclagem selecionados e os campos especiais de início e de término. (Você pode fazer o download de amostras de modelos de mala direta padrão que incluem uma tabela de dados de produto de oportunidade.) Você pode modificar essa tabela conforme o necessário, mas o campo de mesclagem `Opportunity_LineItem_Start` deve estar antes de todos os campos de mesclagem de produtos da oportunidade e o campo de mesclagem `Opportunity_LineItem_End` deve estar depois de todos esses campos. Esses campos de início e de término acionam o Salesforce para que relacione todos os produtos de uma oportunidade.

Se também quiser inserir campos de mesclagem de produtos na tabela de campos de mesclagem de produtos da oportunidade, você poderá fazê-lo manualmente sem usar o add-in do Word Salesforce:

1. No documento do Word, posicione o cursor no local onde deseja inserir o campo de mesclagem.
2. No Word 2003 e anterior, selecione **Inserir** e, em seguida, **Campo** na barra de menus do Word. No Word 2007, selecione a guia Inserir na faixa de opções, clique em **Partes rápidas** no grupo Texto e clique em **Campo**.
3. Selecione **Mala direta** na lista suspensa Categorias.
4. Selecione **MergeField** na caixa Nomes de campos.
5. Na caixa Nome do campo na área Propriedades do campo, digite o nome do campo de mesclagem, como `Opportunity_LineItem_ProductName`.
6. Clique em **OK**.

Requisitos de sistema do Connect for Office

Os requisitos do sistema para o Connect for Office são:

- Microsoft® Office 2000, 2002, 2003 ou 2007
- Microsoft® Windows® 2000, Windows XP ou Windows Vista® (apenas 32 bits)

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições

Carregando modelos de mala direta no Salesforce

Administradores e usuários com a permissão "Gerenciar modelos públicos" devem carregar modelos completos de mala direta do Microsoft Word no Salesforce para torná-los disponíveis para uso.

1. No Salesforce, em Configuração, insira *Modelos de mala direta* na caixa Busca rápida e selecione **Modelos de mala direta**.
2. Clique em **Novo modelo**.
3. Insira o nome e a descrição do modelo. Isso ajudará os usuários a escolher corretamente um modelo ao gerar documentos de mala direta.

   Se sua organização usa mala direta estendida, escolha o tipo de documento apropriado: Documento, Rótulo ou Envelope.
4. Clique em **Procurar** para selecionar seu modelo de mala direta do Word.
5. Clique em **Salvar** para concluir.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da mala direta

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para carregar modelos de mala direta:
- "Gerenciar modelos públicos"

Para editar modelos de mala direta:
- "Gerenciar modelos públicos"

Usando papéis timbrados

Um papel timbrado define o logotipo, a cor da página e as configurações de texto para os modelos de email HTML. Para obter melhores resultados, crie um único papel timbrado para usar com todos os modelos de email HTML. Você pode criar papéis timbrados e disponibilizá-los para toda a organização.

Para usar papéis timbrados, em Configuração, insira *Papéis timbrados* na caixa Busca rápida e selecione **Papéis timbrados**.

Na página de lista Papéis timbrados:

- Para exibir um papel timbrado, selecione o nome na lista.
- Para editar um papel timbrado, clique no nome na lista e escolha uma das opções de edição: **Editar propriedades** ou **Editar papel timbrado**.
- Para excluir um papel timbrado, clique em **Excluir** ao lado do nome. Você não pode excluir um papel timbrado que seja utilizado em qualquer modelo de email HTML.

CONSULTE TAMBÉM:

Criando papéis timbrados

Campos de papel timbrado

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Contact Manager**, **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou alterar papéis timbrados:
- "Gerenciar papéis timbrados"

Criando papéis timbrados

Os papéis timbrados definem a aparência de seus modelos de email HTML Os modelos de email HTML podem herdar configurações de logotipo, cor e texto de um papel timbrado. Um papel timbrado consiste em propriedades e detalhes. As propriedades só são visíveis na sua organização e ajudam os usuários a identificar um papel timbrado. Os detalhes são aplicados a um email durante a utilização do papel timbrado. Use o Assistente de papel timbrado para criar tanto as propriedades como os detalhes do seu papel timbrado.

1. Em Configuração, insira *Papéis timbrados* na caixa `Busca rápida` e selecione **Papéis timbrados**.
2. Clique em **Novo papel timbrado**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou alterar papéis timbrados:

- "Gerenciar papéis timbrados"

Configurando as propriedades do papel timbrado

1. Para que os usuários possam usar o novo papel timbrado imediatamente, assinale a opção `Disponível para uso`.
2. Insira um `Rótulo do papel timbrado`. O rótulo é usado para fazer referência ao papel timbrado em páginas da interface do usuário.
3. Se necessário, altere o `Nome exclusivo do papel timbrado`. Esse é um nome exclusivo usado para fazer referência ao componente quando a API do Force.com é utilizada. Em pacotes gerenciados, essa exclusividade evita conflitos de nomes em instalações do pacote. Esse nome pode conter somente sublinhados e caracteres alfanuméricos, e deve ser exclusivo na sua organização. Deve começar com uma letra, não incluir espaços, não terminar com sublinhado e não conter dois sublinhados consecutivos. Com o campo `Nome exclusivo do papel timbrado`, o desenvolvedor pode alterar determinados nomes de componentes em um pacote gerenciado e as alterações serão refletidas na organização do assinante.
4. Insira uma descrição para esse papel timbrado. Os campos de nome e descrição se destinam a uso interno somente, para descrever o papel timbrado para outros usuários.
5. Clique em **Salvar**. A página de detalhes do papel timbrado é exibida.

Definindo detalhes do papel timbrado

1. Defina os atributos do papel timbrado.
   - Clique em **Editar cor de fundo** e insira uma cor para o fundo do papel timbrado. Clique no botão do seletor de cores para escolher uma cor.
   - Clique em **Editar propriedades do cabeçalho** e selecione cor, alinhamento e altura para a seção superior do papel timbrado.
   - Clique em **Selecionar logo** para incluir uma imagem do logotipo da empresa na seção superior ou inferior do papel timbrado. Para selecionar uma imagem, escolha uma pasta e clique no nome do documento para anexá-la. Se preferir, clique em **Pesquisar em documentos** e insira o nome do arquivo para procurar documentos pelo nome. Verifique se o documento selecionado está marcado como `Disponível externamente` na guia Documentos de maneira que um usuário que não tenha nome de usuário e senha no Salesforce possa exibir a imagem se recebê-la em um email.
   - Clique em **Remover logo** para excluir a imagem do papel timbrado.
   - Clique em **Editar linha superior** e insira uma cor e altura para a linha horizontal situada abaixo do cabeçalho. Clique no botão do seletor de cores para escolher uma cor.
   - Clique em **Editar cores do corpo** e insira a cor de fundo para o corpo principal do papel timbrado.
   - Clique em **Editar linha do meio** e insira uma cor e altura para a borda do meio do papel timbrado. Clique no botão do seletor de cores para escolher uma cor.
   - Clique em **Editar propriedades do rodapé** e selecione cor, alinhamento e altura para a seção inferior do papel timbrado.

- Clique em **Editar linha inferior** e selecione uma cor e altura para a linha horizontal inferior. Clique no botão do seletor de cores para escolher uma cor.

2. Você pode clicar em **Visualizar** para exibir o papel timbrado em uma janela diferente do navegador.
3. Clique em **Salvar**.

Para criar um modelo de email HTML que contenha as configurações do seu papel timbrado, consulte Criar modelos de email HTML.

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciar modelos de email

Criar modelos de email HTML personalizados

Campos de papel timbrado

Aqui está uma descrição, em ordem alfabética, dos campos que aparecem na página Detalhes de papel timbrado.

Campo	Descrição
`Disponível para uso`	Marca de seleção indicando que o papel timbrado pode ser aplicado a um modelo HTML.
`Criada por`	Nome do usuário que criou o papel timbrado, incluindo data e hora.
`Descrição`	Texto que ajuda a distinguir esse papel timbrado dos demais.
`Rótulo do papel timbrado`	Nome interno para identificar o papel timbrado.
`Nome exclusivo do papel timbrado`	Esse é um nome exclusivo usado para fazer referência ao componente quando a API do Force.com é utilizada. Em pacotes gerenciados, essa exclusividade evita conflitos de nomes em instalações do pacote. Esse nome pode conter somente sublinhados e caracteres alfanuméricos, e deve ser exclusivo na sua organização. Deve começar com uma letra, não incluir espaços, não terminar com sublinhado e não conter dois sublinhados consecutivos. Com o campo `Nome exclusivo do papel timbrado`, o desenvolvedor pode alterar determinados nomes de componentes em um pacote gerenciado e as alterações serão refletidas na organização do assinante.
`Modificado por`	Nome do último usuário que modificou o papel timbrado, incluindo data e hora.
`Prefixo do namespace`	O prefixo de namespace usado pelo modelo de email na API.

CONSULTE TAMBÉM:

Criando papéis timbrados

Gerenciar modelos de email

Você pode criar quatro tipos diferentes de modelos de email:

- **Texto** - todos os usuários podem criar ou alterar modelos de email de texto. Consulte Criar modelos de email de texto na página 531.
- **HTML com papel timbrado** - os administradores e os usuários com a permissão "Editar modelos HTML" podem criar modelos de email HTML com base em um papel timbrado. Consulte Criar modelos de email HTML.
- **HTML personalizado** - os administradores e os usuários com a permissão "Editar modelos HTML" podem criar modelos de email HTML personalizados sem utilizar um papel timbrado. Você precisa conhecer HTML ou obter o código HTML a ser inserido no seu modelo de email. Consulte Criar modelos de email HTML personalizados na página 534.
- **Visualforce** - Administradores e desenvolvedores podem criar modelos usando o Visualforce. Os modelos de email do Visualforce levam em conta a mesclagem avançada com os dados de um destinatário, no qual o conteúdo de um modelo pode conter informações de vários registros. Consulte Criar modelos de email do Visualforce.

Todos esses modelos de email podem incluir texto, campos de mesclagem e arquivos anexados. Você também pode incluir as imagens nos modelos HTML e Visualforce. Você pode usar modelos de email ao enviar um email da lista relacionada Histórico de atividades de um registro. Modelos de texto e HTML também podem ser usados ao enviar emails de massa. Está disponível um botão para checar a ortografia dos modelos de texto e modelos do Visualforce sem marcas HTML.

Nota: Você não pode enviar um email em massa usando um modelo de email do Visualforce.

Para acessar seus modelos de email, faça o seguinte:

- Se você possuir permissão para editar modelos públicos, em Configuração, insira *Modelos de email* na caixa `Busca rápida` e selecione **Modelos de email**.
- Se você não possuir permissão para editar modelos públicos, acesse suas configurações pessoais. Insira *Modelos* na caixa `Busca rápida` e selecione **Modelos de email** ou **Meus modelos** – qual aparecer.
- Clique no nome de qualquer modelo de email para ir para a página Exibindo modelos de email.
- Para editar ou excluir um modelo, clique em **Editar** ou em **Excluir** ao lado do nome do modelo na lista.
- Clique em **Novo modelo** para criar qualquer tipo de modelo de email.

Nota: Os modelos de email usados nos recursos a seguir devem ser públicos e ativos:

- Web-to-Lead
- Web-to-Case
- Email-to-Case ou Email-to-Case On-Demand
- Regras de atribuição
- Regras de escalação

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

O recurso de emails em massa não está disponível em: Edições **Personal**, **Contact Manager** e **Group**

Os modelos de email em HTML e Visualforce não estão disponíveis em: **Personal** Edition

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou alterar modelos de email HTML:

- "Editar modelos HTML"

Para criar ou alterar modelos de email do Visualforce:

- "Personalizar aplicativo"

Para criar ou alterar pastas de modelos de email públicos:

- "Gerenciar modelos públicos"

- Regras de resposta automática

CONSULTE TAMBÉM:

Clonar modelos de email

Usando papéis timbrados

Exibindo modelos de email

Para exibir um modelo, clique no nome do modelo na lista. As opções variam de acordo com o tipo de modelo (personalizado, HTML, Visualforce ou texto):

- No caso de modelos de texto, clique em **Editar** para alterar o conteúdo, o assunto ou os campos de mesclagem da mensagem.
- Para modelos personalizados e HTML:
  - Clique em **Editar versão HTML** para alterar o conteúdo ou mesclar campos da versão HTML.

    Nota: Todos os modelos de email personalizados e HTML incluem uma versão somente texto para destinatários que não exibem emails HTML. Se você deixar a versão somente texto em branco, essa versão será gerada automaticamente durante a edição da versão HTML.
  - Clique em **Editar versão de texto** para alterar o conteúdo ou mesclar campos da versão de texto puro.

    Cuidado: A Salesforce recomenda deixar a versão somente texto em branco. Se você deixar em branco, o Salesforce criará automaticamente o conteúdo somente texto com base na versão HTML atual. Se você deixar a versão somente texto em branco e inserir conteúdo manualmente, as edições subsequentes feitas na versão HTML não serão refletidas na versão somente texto.
- Para modelos do Visualforce:
  - Clique em **Editar modelo** para alterar a marcação da página do modelo.
  - A lista relacionada de anexos do Visualforce indica quais deles estão sendo gerados pela marcação do Visualforce.
  - Se a marcação do Visualforce fizer referências a componentes nos pacotes gerenciados instalados, como outra classe, um acionador, um objeto personalizado, e assim por diante, a lista relacionada Configurações da versão mostrará as versões dos pacotes gerenciados instalados que contêm os componentes mencionados.
  - Se o modelo de email incluir dados criptografados, tenha em mente que os dados são exibidos criptografados dentro do email gerado e ao exibir a página do modelo do Visualforce. Ele não é exibido em texto simples para fins de segurança.
- Clique em **Enviar teste e verificar campos de mesclagem** para exibir uma amostra do modelo preenchido com dados de registros selecionados por você e enviar um email de teste.
- Clique em **Anexar arquivo** na lista relacionada Anexos para adicionar um anexo ao modelo. O arquivo anexado passa a ser incluído em todo email que usar o modelo.

  Para selecionar um arquivo:

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

O recurso de emails em massa não está disponível em: **Personal**, **Contact Manager** e **Group** Editions

Os modelos de email em HTML e Visualforce não estão disponíveis em: **Personal** Edition

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou alterar modelos de email HTML:

- "Editar modelos HTML"

Para criar ou alterar modelos de email do Visualforce:

- "Personalizar aplicativo"

Para criar ou alterar pastas de modelos de email públicos:

- "Gerenciar modelos públicos"

  - Clique no link **Pesquisar em Documentos** para procurar arquivos na guia Documentos. Se você selecionar um logotipo de imagem ou outro arquivo gráfico, certifique-se de que o documento esteja marcado como `Disponível externamente` na guia Documentos, de modo que todos os destinatários de email possam ver a imagem.
  - Se preferir, escolha uma opção na lista suspensa **Local do arquivo** para selecionar um arquivo no seu computador ou em uma pasta de documentos.

- Se você tiver a permissão "Gerenciar modelos públicos", poderá clicar em **[Alterar]** ao lado do campo `Autor` para selecionar outro autor. Em princípio, o autor é aquele que criou o modelo de email.
- Clique em **Excluir** para remover o modelo.
- Clique em **Clonar** para clonar um modelo. Para obter mais informações, consulte Clonar modelos de email na página 536.
- Se o "Modo de desenvolvimento" estiver ativado, clique em **Mostrar dependências** para ver a quais componentes o modelo faz referência.

Criar modelos de email de texto

1. Execute uma das seguintes opções:
   - Se você possuir permissão para editar modelos públicos, em Configuração, insira *`Modelos de email`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Modelos de email**.
   - Se você não possuir permissão para editar modelos públicos, acesse suas configurações pessoais. Insira *`Modelos`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Modelos de email** ou **Meus modelos** – qual aparecer.
2. Clique em **Novo modelo**.
3. Escolha o tipo de modelo `Texto` e clique em **Avançar**.
4. Escolha a pasta em que o modelo deve ser armazenado.
5. Marque a caixa de seleção `Disponível para uso` se desejar que esse modelo seja oferecido aos usuários por email.
6. Insira um `Nome do modelo de email`.
7. Se necessário, altere o `Nome exclusivo do modelo`. Esse é um nome exclusivo usado para fazer referência ao componente quando a API do Force.com é utilizada. Em pacotes gerenciados, essa exclusividade evita conflitos de nomes em instalações do pacote. Esse nome pode conter somente sublinhados e caracteres alfanuméricos, e deve ser exclusivo na sua organização. Deve começar com uma letra, não incluir espaços, não terminar com sublinhado e não conter dois sublinhados consecutivos. Com o campo `Nome exclusivo do modelo`, o desenvolvedor pode alterar determinados nomes de componentes em um pacote gerenciado; as alterações deverão se refletir na organização do assinante.
8. Selecione uma configuração de `Codificação` para determinar o conjunto de caracteres do modelo.
9. Insira uma `Descrição` para o modelo. O nome e a descrição do modelo são para uso interno somente.
10. Insira o `Assunto` da mensagem.
11. Insira o texto que deve aparecer na mensagem.
12. Outra opção é inserir campos de mesclagem no assunto e no corpo do texto do modelo. Esses campos serão substituídos pelas informações dos seus registros quando você enviar um email.
13. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

O recurso de emails em massa não está disponível em: Edições **Personal**, **Contact Manager** e **Group**

Os modelos de email em HTML e Visualforce não estão disponíveis em: **Personal** Edition

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou alterar pastas de modelos de email públicos:
- "Gerenciar modelos públicos"

Dica: Clique em **Enviar teste e verificar campos de mesclagem** para exibir uma amostra do modelo preenchido com dados de registros selecionados por você e enviar um email de teste.

Anexando arquivos a modelos

Para adicionar um anexo a um modelo:

1. Execute uma das seguintes opções:
   - Se você possuir permissão para editar modelos públicos, em Configuração, insira `Modelos de email` na caixa `Busca rápida` e selecione **Modelos de email**.
   - Se você não possuir permissão para editar modelos públicos, acesse suas configurações pessoais. Insira `Modelos` na caixa `Busca rápida` e selecione **Modelos de email** ou **Meus modelos** – qual aparecer.
2. Selecione um modelo.
3. Clique em **Anexar arquivo** na página de detalhes do modelo de email.
4. Escolha uma pasta e clique no nome do documento para anexá-lo ou clique em **Pesquisar em documentos** e insira o nome do arquivo para procurar um documento pelo nome.

   Outra opção é clicar em **Meu Computador** para anexar um arquivo do seu computador.

O arquivo anexado passa a ser incluído em todo email que usar o modelo. Observe que os anexos em emails em massa são enviados como links, não como arquivos físicos (consulte Enviar emails em massa na página 515).

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciar modelos de email

Usando a barra de ferramentas de formatação

Use a barra de ferramentas de formatação para editar texto em HTML. Selecione o texto que deseja formatar e clique na opção apropriada descrita abaixo:

Opção	Descrição
Fonte	Escolha um estilo de caractere. Selecione o texto que deseja aplicar a uma fonte e escolha a fonte adequada.
Tamanho	Escolha um tamanho de caractere. Selecione o texto que deseja aplicar ao tamanho e escolha o tamanho.
	Insira um gráfico da biblioteca de documentos. Esta opção não está disponível se você estiver executando algumas ações, como a criação de componentes personalizados da home page.
	Escolha uma cor de fundo
	Escolha uma cor de fonte
	Coloque o texto em negrito
	Coloque o texto em itálico
	Sublinhe o texto

Opção	Descrição
	Insira um novo hiperlink ou edite um link existente. Selecione o texto do link, clique neste botão e insira o URL do link. Para usar um campo de mesclagem como o `{!Case_Link}` como o destino do link, insira o campo de mesclagem depois de **http://**.
	Justifique o texto à esquerda
	Centralize o texto
	Justifique o texto à direita
	Crie uma lista com marcadores
	Crie uma lista numerada
	Aumente o recuo do texto
	Diminua o recuo do texto

Criar modelos de email HTML personalizados

1. Execute uma das seguintes opções:
   - Se você possuir permissão para editar modelos públicos, em Configuração, insira *Modelos de email* na caixa Busca rápida e selecione **Modelos de email**.
   - Se você não possuir permissão para editar modelos públicos, acesse suas configurações pessoais. Insira *Modelos* na caixa Busca rápida e selecione **Modelos de email** ou **Meus modelos** – qual aparecer.
2. Clique em **Novo modelo**.
3. Escolha Personalizado (sem usar papel timbrado) e clique em **Avançar**.
4. Escolha a pasta em que o modelo deve ser armazenado.
5. Marque a caixa de seleção Disponível para uso se desejar que esse modelo seja oferecido aos usuários por email.
6. Insira um Nome do modelo de email.
7. Se necessário, altere o Nome exclusivo do modelo. Esse é um nome exclusivo usado para fazer referência ao componente quando a API do Force.com é utilizada. Em pacotes gerenciados, essa exclusividade evita conflitos de nomes em instalações do pacote. Esse nome pode conter somente sublinhados e caracteres alfanuméricos, e deve ser exclusivo na sua organização. Deve começar com uma letra, não incluir espaços, não terminar com sublinhado e não conter dois sublinhados consecutivos. Com o campo Nome exclusivo do modelo, o desenvolvedor pode alterar determinados nomes de componentes em um pacote gerenciado; as alterações deverão se refletir na organização do assinante.
8. Selecione uma configuração de Codificação para determinar o conjunto de caracteres do modelo.
9. Insira uma Descrição do modelo. O nome e a descrição do modelo são para uso interno somente. A descrição é usada como título de qualquer atividade de email que você registrar ao enviar emails em massa.
10. Clique em **Avançar**.
11. Insira o Assunto que deve ser exibido no email que você enviar.
12. Insira o texto de origem HTML a ser exibido na mensagem que você enviar. Esse texto deve incluir todas as marcas HTML.

    Nota: Se estiver incluindo uma imagem, recomendamos fazer upload dela para a guia Documentos para que você possa fazer referência à cópia da imagem que está no nosso servidor. Por exemplo:

    ```
    <img src="https://na2.salesforce.com/servlet/servlet.ImageServer?
    id=015D0000000Dpwc&oid=00DD0000000FHaG&lastMod=1270576568000" alt="Company Logo"
    height="64" width="64"/>
    ```

13. Outra opção é inserir campos de mesclagem no assunto e no corpo do modelo. Esses campos serão substituídos pelas informações do lead, do contato, da conta, da oportunidade, do caso ou da solução quando você enviar um email.
14. Clique em **Avançar**.
15. Opcionalmente, insira a versão somente texto de seu email ou clique em **Copie o texto da versão HTML** para colar automaticamente o texto de sua versão HTML sem as tags HTML. A versão somente texto está disponível para destinatários que não conseguem visualizar emails HTML.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

O recurso de emails em massa não está disponível em: Edições **Personal**, **Contact Manager** e **Group**

Os modelos de email em HTML e Visualforce não estão disponíveis em: **Personal** Edition

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou alterar modelos de email HTML personalizados:
- "Editar modelos HTML"

Para criar ou alterar pastas de modelos de email públicos:
- "Gerenciar modelos públicos"

Cuidado: A Salesforce recomenda deixar a versão somente texto em branco. Se você deixar em branco, o Salesforce criará automaticamente o conteúdo somente texto com base na versão HTML atual. Se você deixar a versão somente texto em branco e inserir conteúdo manualmente, as edições subsequentes feitas na versão HTML não serão refletidas na versão somente texto.

16. Clique em **Salvar**.

Dica: Clique em **Enviar teste e verificar campos de mesclagem** para exibir uma amostra do modelo preenchido com dados de registros selecionados por você e enviar um email de teste.

Nota: Os usuários não podem modificar o conteúdo de um modelo HTML personalizado quando selecionado para uso em um email.

CONSULTE TAMBÉM:

Clonar modelos de email

Clonar modelos de email

Para clonar um modelo de email é preciso salvar um modelo existente com outro nome.

1. Execute uma das seguintes opções:
   - Se você possuir permissão para editar modelos públicos, em Configuração, insira *Modelos de email* na caixa Busca rápida e selecione **Modelos de email**.
   - Se você não possuir permissão para editar modelos públicos, acesse suas configurações pessoais. Insira *Modelos* na caixa Busca rápida e selecione **Modelos de email** ou **Meus modelos** – qual aparecer.
2. Clique no nome de um modelo de email na lista.
3. Clique em **Clonar**.
4. Escolha a pasta em que o modelo deve ser armazenado.
5. Marque a caixa de seleção Disponível para uso se desejar que esse modelo seja oferecido aos usuários por email.
6. Insira um Nome do modelo de email.
7. Insira uma Descrição para o modelo. O nome e a descrição do modelo são para uso interno somente.
8. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

O recurso de emails em massa não está disponível em: Edições **Personal**, **Contact Manager** e **Group**

Os modelos de email em HTML e Visualforce não estão disponíveis em: **Personal** Edition

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou alterar modelos de email HTML:
- "Editar modelos HTML"

Para criar ou alterar modelos de email do Visualforce:
- "Personalizar aplicativo"

Para criar ou alterar pastas de modelos de email públicos:
- "Gerenciar modelos públicos"

Adicionando imagens a modelos de email

Você também pode incluir imagens ou logotipos nos modelos de email em HTML e do Visualforce. Para HTML com modelos de papel timbrado, os logotipos ou imagens vêm do papel timbrado que você escolher ao criar o modelo.

Ao criar HTML ou modelos do Visualforce personalizados, basta incluir as marcas `img` que fizerem referência à imagem. Recomendamos fazer o upload das imagens para a guia Documentos e fazer referência à cópia da imagem no servidor do Salesforce.com. Por exemplo, para HTML:

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

O recurso de emails em massa não está disponível em: **Personal**, **Contact Manager** e **Group** Editions

Os modelos de email em HTML e Visualforce não estão disponíveis em: **Personal** Edition

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar ou alterar modelos de email HTML:
- "Editar modelos HTML"

Para criar ou alterar modelos de email do Visualforce:
- "Personalizar aplicativo"

Para criar ou alterar pastas de modelos de email públicos:
- "Gerenciar modelos públicos"

```
<img src="https://na2.salesforce.com/servlet/servlet.ImageServer?
id=015D0000000Dpwc&oid=00DD0000000FHaG&lastMod=1270576568000" alt="Company Logo"
height="64" width="64"/>
```

Exemplo do Visualforce:

```
<apex:image id="Logo" value="https://na7.salesforce.com/servlet/servlet.ImageServer?
id=015D0000000Dpwc&oid=00DD0000000FHaG&lastMod=127057656800"
height="64" width="64"/>
```

Campos de mesclagem para casos

A lista de campos de mesclagem disponíveis depende do tipo de dados com os quais você está trabalhando. A maioria dos campos de mesclagem para casos corresponde diretamente com um campo de caso. Essa tabela explica os campos de mesclagem mais avançados que representam valores derivados do processamento de um registro de caso.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Os campos de mesclagem disponíveis variam de acordo com a edição do Salesforce que você possui.

Campo	Campo de mesclagem	Descrição
Artigos como PDFs	Case.Articles_as_PDFs	Artigos associados ao caso convertidos em anexos PDF. Na lista relacionada de Emails na página de detalhes do caso, os usuários podem clicar em **Enviar um email** e escolher um modelo que contenha este campo de mesclagem. Os anexos podem ser exibidos ou excluídos antes de o email ser enviado.
Segmento de email	Case.Email_Thread	Um segmento de todos os emails nos quais o contato do caso é remetente ou destinatário (Para, CC ou BCC). Os emails são organizados na ordem cronológica inversa, portanto os emails mais recentes aparecem na parte superior do segmento. O segmento insere a versão de texto dos emails. Esse campo de mesclagem não pode ser usado em páginas do Visualforce. Os limites do segmento de email são: • Número máximo de emails: 200 • Tamanho de truncamento do corpo do email: 32 KB
Último comentário do caso	Case.Last_Case_Comment	A descrição do comentário mais recente criado sobre um caso.
Anexos de solução	Case.Solution_Attachments	Anexos para solução de caso.
Descrição da solução	Case.Solution_Description	Os detalhes da solução associada ao caso. Se mais de uma solução estiver associada ao caso, a descrição de cada solução aparecerá em uma lista.
Assunto da solução	Case.Solution_Subject	O título da solução associada ao caso. Se mais de uma solução estiver associada ao caso, o título de cada solução aparecerá em uma lista.
Descrição e assunto	Case.Solution_Subject_and_Description	O título e os detalhes da solução associada ao caso. Se mais de uma solução estiver associada ao caso, o título e a descrição de cada solução aparecerão em uma lista.

Campo	Campo de mesclagem	Descrição
da solução		
Soluções sugeridas	Case.Suggested_Solutions	Links para o assunto e descrição de cada solução sugerida que podem ajudar os clientes a solucionar seus problemas. Nota: O envio de emails em massa usando modelos com o campo de mesclagem de soluções sugeridas pode demorar vários minutos e não é recomendado.
ID do segmento do caso	Case.Thread_Id	Um identificador exclusivo para o segmento de email de caso no Email-to-Case. O ID de segmento é o ID exclusivo de cada email do caso, como [ref:_DV0Txx._500V0U9YB:ref]. Por padrão, o ID do segmento é adicionado ao assunto e ao corpo dos emails de caso. O local padrão do ID de segmento é no final do corpo. Use esse campo de mesclagem para posicioná-lo em qualquer ponto no corpo.

Notas sobre campos de mesclagem para casos

Campos de mesclagem para habilitações em casos

Campos de mesclagem para habilitações em casos não são suportados. Por exemplo, se você adicionar o campo de mesclagem `Nome habilitação {!Caso.Habilitação}` a um modelo de email, o campo não será preenchido no modelo.

Campos de mesclagem para Email-to-Case ou Email-to-Case On-Demand:

Se você tiver ativado o Email-to-Case ou o Email-to-Case On-Demand, você poderá criar modelos de email que os agentes de suporte poderão usar para responder os emails do caso. Esses modelos podem incluir campos de mesclagem que exibem informações do email original na resposta. Consulte Gerenciar modelos de email na página 529.

Campos de mesclagem para Web-to-Case

Para fazer referência ao nome, email, telefone ou empresa do cliente que enviou um caso online com Web-to-Case, use o campo `{!Caso_ClienteOnline...}` relevante. Para fazer referência ao contato ou conta associada a um caso, use os campos de mesclagem de contato ou de conta relevantes.

Campos de mesclagem para comunidades

É possível adicionar campos de mesclagem a modelos de email de comunidades.

Ao ativar as Comunidades do Salesforce em sua organização, três modelos de email de texto são criados:

- Comunidades: Email de senha alterada
- Comunidades: Email de senha esquecida
- Comunidades: Email de boas-vindas ao novo membro

Esses modelos usam campos de mesclagem exclusivos. Esses campos de mesclagem não estão disponíveis para selecionar e copiar ao editar um modelo, mas você pode inseri-los manualmente. Esses campos de mesclagem funcionarão corretamente apenas se usados em um modelo de texto ou HTML selecionado para uma comunidade.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Nome do campo	Descrição
`{!Community_Name}`	O nome da comunidade conforme inserido durante a criação da comunidade.
`{!Community_Url}`	O URL da página de login de uma comunidade. Por exemplo, https://acme.force.com/partners/login. Se este campo de mesclagem fizer parte do email de boas-vindas enviado a um novo usuário externo, o URL será anexado com um link para uma página de redefinição de senha. O campo será preenchido apenas se: • O modelo contendo este campo for selecionado como o modelo de Boas-vindas ao novo membro de uma comunidade e Enviar email de boas-vindas for selecionado OU • O modelo contendo este campo for selecionado como o modelo de Esqueci senha ou Alterar senha, e o usuário que estiver recebendo o email for um usuário externo membro da comunidade.
`{!Receiving_User.Username}`	O nome de usuário que receberá o email de boas-vindas.

É possível criar modelos de email personalizados para comunidades usando o Visualforce, que permite usar uma identidade visual corporativa personalizada em modelos de email. Para um modelo de email do Visualforce, use o tipo de campo de mesclagem global `$Network` e suas propriedades, descritas nesta tabela.

Nome do campo	Descrição
`$Network.Name`	O nome da comunidade conforme inserido durante a criação da comunidade.
`$Network.NetworkUrlForUserEmails`	O URL da página de login de uma comunidade. Por exemplo, https://acme.force.com/partners/login. Se este campo de mesclagem fizer parte do email de boas-vindas enviado a um novo usuário externo, o URL será anexado com um link para uma página de redefinição de senha. Esse campo é preenchido apenas quando usado em um modelo de email do Visualforce para um dos três tipos de email compatíveis com comunidades.

Se sua comunidade está usando casos, aprovações ou fluxos de trabalho, emails criados a partir de um modelo de email que use os campos de mesclagem `{!<any_object>.Link}` ou `{!Case.Link}` incluem um link para o registro na comunidade. Se o usuário que recebe o email é membro de várias comunidades ativas, o link aponta para a comunidade ativa mais antiga. Se o usuário já está conectado a uma comunidade e clica no link do email, o link o conduz para essa comunidade. Se o usuário não é membro de nenhuma comunidade, o link aponta para a organização interna. Se o usuário é membro de um portal e de uma comunidade, o link aponta para a comunidade.

Nome do campo	Descrição
`{!Case.Link}`	Usado em: • Notificações de comentário de caso para contatos e proprietários • Notificações de criação e atualização de caso para contatos
`{!<any_object>.Link}`	Usado em: • Solicitações de aprovação enviadas a aprovadores e aprovadores delegados • Alertas de email do fluxo de trabalho

Para descobrir se seus modelos de email usam esses campos de mesclagem, em Configuração, clique em *`Modelos de email`* na caixa `Busca rápida` e, em seguida, selecione **Modelos de email** e clique em **Editar** ao lado de um modelo de email.

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciar modelos de email

Gerando documentos de mala direta com a mala direta estendida

Nota: Você pode gerar os documentos de mala direta usando o recurso Mala direta estendida. A Mala direta estendida só está disponível mediante solicitação. Entre em contato com o suporte ao cliente do Salesforce se estiver interessado nesse recurso.

Além disso, o administrador precisa ativar o recurso antes de você usar a Mala direta estendida.

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para gerar documentos de mala direta:

- "Gerenciar documentos públicos"

Com a Mala direta estendida, você pode gerar facilmente documentos do Microsoft® Word de mala direta, como cartas de formulário com envelopes e etiquetas de endereço correspondentes para vários registros ao mesmo tempo.

1. Clique na guia Contas, Contatos ou Leads. Outros tipos de registros não são suportados atualmente.
2. Na área de ferramentas, clique em **Mala direta em massa** para iniciar o assistente de mala direta em massa.
3. Escolha um modo de exibição de lista adequado na lista suspensa `Exibir`.
4. Selecione os registros a serem incluídos na mala direta. Para selecionar todos os registros atualmente exibidos na página, marque a caixa de seleção no cabeçalho da coluna.
5. Clique em **Avançar**.
6. Selecione os tipos de documentos do Word que deseja gerar. Os tipos de documentos suportados são documentos, envelopes e etiquetas.
7. Marque a caixa de seleção `Registrar uma atividade...` para registrar a geração desses documentos de mala direta adicionando uma tarefa concluída em cada registro.
8. Clique em **Avançar**.
9. Selecione os modelos de mala direta adequados.

Para documentos, escolha se deve criar um documento do Word que inclua todas as saída ou um documento separado do Word para cada registro.

10. Como opção, clique em **Visualizar modelo** para repassar o documento do Word com campos de mesclagem, mas sem dados. Observe que, embora você possa editar o documento do Word que é aberto, essas alterações não serão aplicadas à sua solicitação atual de mala direta. Para disponibilizar um modelo recentemente revisado para mala direta, ele precisará ser carregado primeiro.
11. Clique em **Concluir**.

    Nota: Se a sua solicitação ultrapassar o limite de tamanho máximo para Mala direta estendida, será solicitado que você selecione uma quantidade menor de relatórios ou modelos menores.

O Salesforce enviará um email quando seus documentos gerados estiverem prontos. Quando os documentos de mala direta têm:

- Menos de 3 MB, o Salesforce os envia ao seu email como anexos de documento do Word (`.doc`) ou arquivo Zip (`.zip`). Se o tamanho do anexo exceder o tamanho máximo de anexo de email da sua organização ou se o seu administrador configurar para todos os documentos de mala direta serem salvos na guia Documentos, o Salesforce irá salvar automaticamente os seus documentos gerados na guia Documentos. Você receberá um email com um link para o local do documento.
- Mais de 3 MB, o Salesforce os salva na sua pasta pessoal de documentos na guia Documentos.

Considerações sobre mala direta

- A mala direta padrão exige:
  - Microsoft® Internet Explorer® versões 9, 10 e 11
  - Microsoft Word 2003 ou 2007
  - Microsoft Windows® XP e Windows Vista® (apenas 32 bits)

  A Mala direta estendida suporta os seguintes ambientes adicionais: o navegador da Web Mozilla Firefox e o Apple Mac OS. Além disso, ele não requer a instalação de um controle ActiveX.

  A mala direta padrão e a Mala direta estendida suportam o Microsoft Word 2000 e versões superiores.
- A mala direta padrão atualmente suporta os modelos do Word 2007 salvos em formatos de arquivo `.docx` ou `.dotx`, mas a Mala direta estendida não.
- Os documentos de mala direta oferecem acesso apenas aos campos acessíveis a você por meio das configurações de layout de página e da segurança no nível do campo.
- As malas direta padrão e estendida não suportam a formatação de campos rich text area.
- O uso de mala direta de uma página de detalhes de registros aciona automaticamente fluxo de trabalho e regras de validação padrão para esse registro. Entretanto, o uso do assistente de mala direta em massa não aciona essas regras.
- Com a Mala direta estendida, uma operação de mala direta não poderá ultrapassar os seguintes limites:
  - 1.000 registros
  - O tamanho total do(s) modelo(s) selecionado(s) da mala direta não pode ultrapassar 1 MB.
  - Para malas diretas em massa, o número de registros selecionados multiplicado pelos tamanhos combinados dos modelos selecionados da mala direta não pode ultrapassar 50 MB.

- Ao visualizar um documento de mala direta, você vê apenas o modelo. A visualização não preenche os campos de mesclagem com seus dados, pois não há detalhes de registro disponíveis para o modelo de visualização.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da mala direta

Enviando documentos de malas diretas individuais

Enviando documentos de malas diretas individuais

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

1. Clique em **Mala direta** na lista relacionada Histórico de atividades no registro adequado. Contas, contatos, leads, casos, oportunidades e objetos personalizados são suportados.
2. Use a pesquisa para especificar o registro do qual as informações serão mescladas.

   Se a organização usa contas pessoais, as contas pessoais serão retornadas nas pesquisa de conta e contato.
3. Selecione um modelo de mala direta.
4. Outra opção é marcar a caixa de seleção para registrar uma tarefa para a mala direta.
5. Clique em **Gerar**.

   Se o objeto personalizado tiver um relacionamento entre mestre e detalhes com oportunidades, o contato principal da oportunidade será selecionado por padrão.
6. Em seguida, o Salesforce gera seu documento:
   - Se você estiver usando a mala direta padrão, o Word será aberto com o documento gerado. Quando o documento for exibido, escolha **Salvar como** no menu **Arquivo** para salvar o documento no disco rígido.
   - Se sua organização usar Mala direta estendida e sua solicitação exceder o limite de tamanho máximo, você deverá selecionar um modelo menor de mala de direta. Com a Mala direta estendida, o Word não será aberto quando você clicar em **Gerar**. Em vez disso, o Salesforce lhe enviará um email que inclui o documento do Word gerado como anexo ou fornecerá um link para ele na guia Documentos.
7. Se preferir registrar uma atividade para a mala direta, insira as informações sobre a tarefa. Você também pode criar uma tarefa de seguimento.

   O `Assunto` da tarefa de mala direta é definido, por padrão, como o nome do modelo de mala direta. Além disso, a tarefa será exibida como uma atividade concluída na lista relacionada Histórico de atividades. O documento mesclado não é armazenado com a tarefa.
8. Você pode imprimir e enviar seu documento pelo correio ou enviá-lo como um anexo de email.

Considerações sobre mala direta

- A mala direta padrão exige:
  - Microsoft® Internet Explorer® versões 9, 10 e 11
  - Microsoft Word 2003 ou 2007
  - Microsoft Windows® XP e Windows Vista® (apenas 32 bits)

  A Mala direta estendida suporta os seguintes ambientes adicionais: o navegador da Web Mozilla Firefox e o Apple Mac OS. Além disso, ele não requer a instalação de um controle ActiveX.

A mala direta padrão e a Mala direta estendida suportam o Microsoft Word 2000 e versões superiores.

- A mala direta padrão atualmente suporta os modelos do Word 2007 salvos em formatos de arquivo `.docx` ou `.dotx`, mas a Mala direta estendida não.
- Os documentos de mala direta oferecem acesso apenas aos campos acessíveis a você por meio das configurações de layout de página e da segurança no nível do campo.
- As malas direta padrão e estendida não suportam a formatação de campos rich text area.
- O uso de mala direta de uma página de detalhes de registros aciona automaticamente fluxo de trabalho e regras de validação padrão para esse registro. Entretanto, o uso do assistente de mala direta em massa não aciona essas regras.
- Com a Mala direta estendida, uma operação de mala direta não poderá ultrapassar os seguintes limites:
  - 1.000 registros
  - O tamanho total do(s) modelo(s) selecionado(s) da mala direta não pode ultrapassar 1 MB.
  - Para malas diretas em massa, o número de registros selecionados multiplicado pelos tamanhos combinados dos modelos selecionados da mala direta não pode ultrapassar 50 MB.
- Ao visualizar um documento de mala direta, você vê apenas o modelo. A visualização não preenche os campos de mesclagem com seus dados, pois não há detalhes de registro disponíveis para o modelo de visualização.

NESTA SEÇÃO:

Posso fazer uma mala direta dos meus dados?

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da mala direta

Gerando documentos de mala direta com a mala direta estendida

Posso fazer uma mala direta dos meus dados?

Sim. Para criar um documento de mala direta usando seus dados, clique em **Mala direta** na lista relacionada Histórico de atividades de um registro. Para criar mala direta em massa usando seus dados, consulte as instruções no documento Processo de mala direta em massa do Salesforce.

Usando a integração de email baseada em nuvem com o Email Connect

Obtendo o Salesforce Content em aplicativos da web do Microsoft® Outlook® e Outlook 2013

Aplicativo Salesforce para Outlook

Tenha mais condições de acompanhar oportunidades importantes de vendas ao trabalhar no Microsoft® Outlook® Web App (OWA) ou no Outlook 2013, juntamente com o Microsoft Office 365™. Gerencie suas vendas mais eficientemente ao criar contatos do Salesforce ou exibir contatos, leads, contas pessoais, usuários, contas, oportunidades e casos diretamente em seu aplicativo de email, independentemente de estar no escritório ou em trânsito.

Após seu administrador ativar o aplicativo Salesforce para Outlook, você precisará realizar procedimentos únicos para que o conteúdo do Salesforce seja exibido no aplicativo de email. Então, estará a caminho para:

- Criar novos contatos do Salesforce diretamente em seu aplicativo de email.
- Ver contatos, leads, contas pessoais e usuários do Salesforce relacionados às pessoas nos campos Para, De e Cc de seus emails.
- Obter percepções sobre seus contatos, contas e outros registros relacionados a vendas do Salesforce.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

CONSULTE TAMBÉM:

Requisitos do sistema do aplicativo Salesforce para Outlook

Criar e ver conteúdo do Salesforce no Microsoft® Outlook® Web App e no Outlook 2013

Requisitos do sistema do aplicativo Salesforce para Outlook

Assegure que seu sistema atenda a estes requisitos antes de configurar o aplicativo Salesforce para Outlook.

Seu	Deve
Sistema de email padrão	Ser uma entre estas duas opções: • A versão de navegador do Microsoft® Outlook Web App usada com o Microsoft Office 365™ • Microsoft Outlook® 2013 usado com o Microsoft Office 365
Navegador	Permitir cookies do Salesforce usando qualquer um destes: • Microsoft Internet Explorer® 10 e 11 • Google Chrome™, versão estável mais recente • Mozilla® Firefox®, versão estável mais recente • Apple® Safari®, versão estável mais recente
Sistema operacional	Ser o Microsoft Windows® 7 ou 8.1. Também oferecemos suporte ao uso da versão de navegador do Outlook Web App no Linux e no Mac OS X®.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Seu	Deve
Login do Salesforce	Use as páginas de login dos ambientes de produção e de teste padrão: • `https://login.salesforce.com/` • `https://test.salesforce.com/` O aplicativo Salesforce para Outlook não oferece suporte ao uso de domínios com Meu domínio.

Configurar seus sistemas Microsoft® para acessarem o conteúdo do Salesforce

Prepare seus sistemas para criar contatos do Salesforce e exibir contatos, leads, contas pessoais e usuários, juntamente com contas, oportunidades e casos relacionados diretamente no Outlook Web App (OWA) e no Outlook 2013.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o aplicativo Salesforce para Outlook
- "Aplicativo Salesforce para Outlook"

NESTA SEÇÃO:

1. Obter acesso ao aplicativo Salesforce para Outlook
   Dê o primeiro passo para obter acesso ao conteúdo do Salesforce relacionado a vendas diretamente no Microsoft® Outlook® Web App (OWA) e no Outlook 2013.
2. Conceder ao Microsoft® Outlook® Web App e ao Outlook 2013 acesso ao Salesforce
   Prepare seus sistemas para criar contatos do Salesforce e exibir contatos, leads e usuários, juntamente com contas, oportunidades e casos relacionados diretamente no Outlook Web App (OWA) e no Outlook 2013.

Obter acesso ao aplicativo Salesforce para Outlook

Dê o primeiro passo para obter acesso ao conteúdo do Salesforce relacionado a vendas diretamente no Microsoft® Outlook® Web App (OWA) e no Outlook 2013.

EDIÇÕES

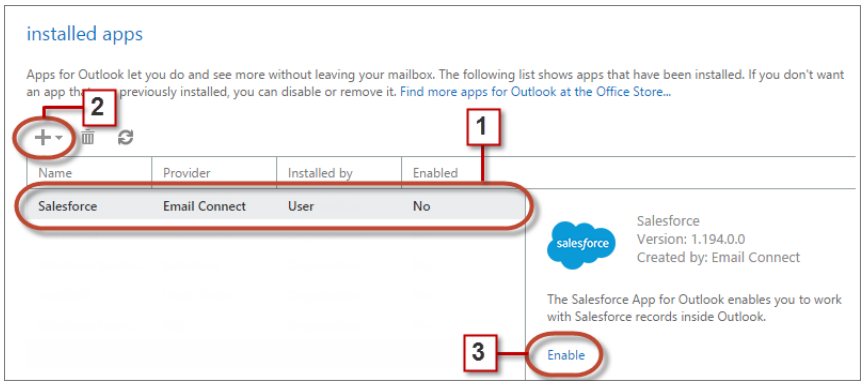
Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o aplicativo Salesforce para Outlook
- "Aplicativo Salesforce para Outlook"

1. No Outlook Web App (OWA) ou no Outlook 2013, abra Configurações e selecione **Gerenciar aplicativos**. De lá, selecione Salesforce.


installed apps
Apps for Outlook let you do and see more without leaving your mailbox. The following list shows apps that have been installed. If you don't want an app th previously installed, you can disable or remove it. Find more apps for Outlook at the Office Store...
2
1
Name
Provider
Installed by
Enabled
Salesforce
Email Connect
User
No
salesforce
Salesforce
Version: 1.194.0.0
Created by: Email Connect
The Salesforce App for Outlook enables you to work with Salesforce records inside Outlook.
3
Enable

2. Se o aplicativo não estiver disponível, adicione-o a partir da loja do Office.

3. Quando o aplicativo aparecer, selecione **Ativar**.

Conceder ao Microsoft® Outlook® Web App e ao Outlook 2013 acesso ao Salesforce

Prepare seus sistemas para criar contatos do Salesforce e exibir contatos, leads e usuários, juntamente com contas, oportunidades e casos relacionados diretamente no Outlook Web App (OWA) e no Outlook 2013.

1. No OWA ou no Outlook 2013, selecione um email na Caixa de entrada ou em Itens enviados. Selecione **Salesforce**. Você verá, então, uma solicitação para efetuar login no Salesforce.

EDIÇÕES

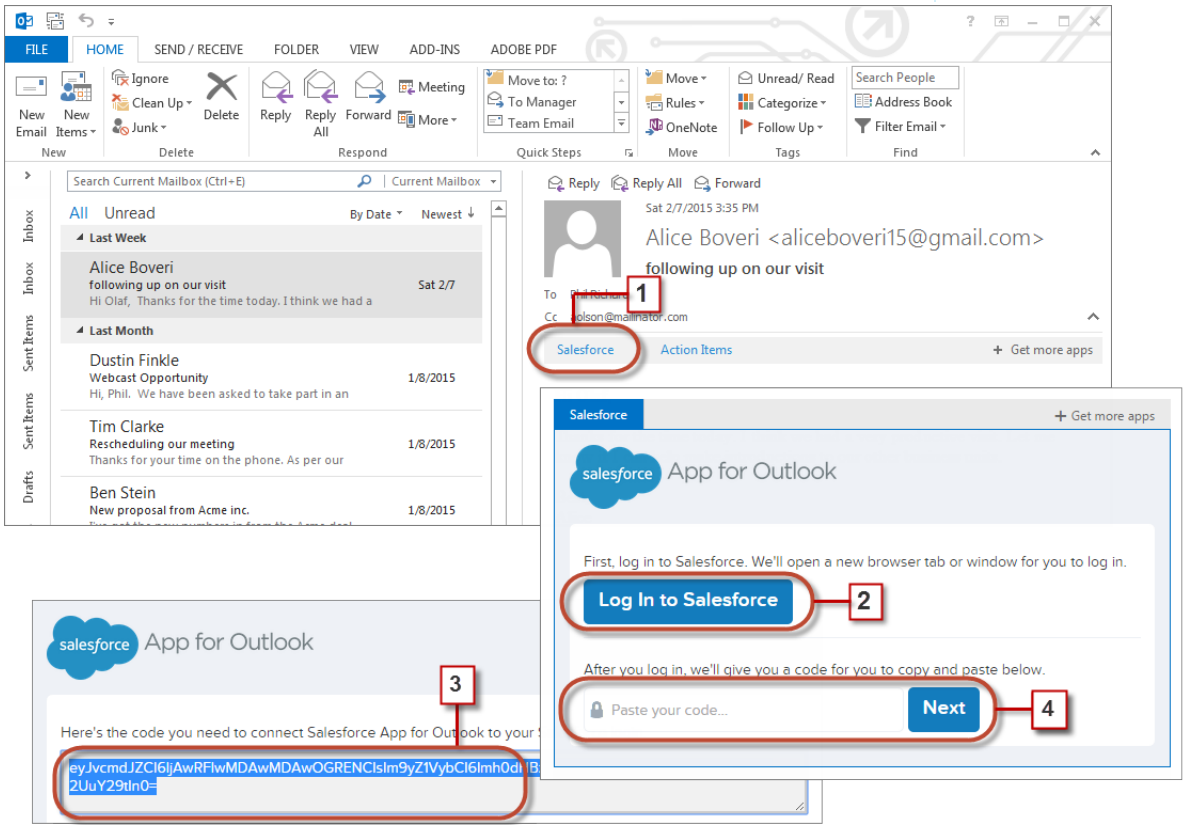
Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o aplicativo Salesforce para Outlook

- "Aplicativo Salesforce para Outlook"



2. Após efetuar login no Salesforce, verá um longo código que precisa copiar.
3. Copie o código do Salesforce.

4. Cole o código e clique em **Avançar**.

Criar e ver conteúdo do Salesforce no Microsoft® Outlook® Web App e no Outlook 2013

Mantenha suas oportunidades de vendas sob controle acessando registros relacionados a vendas diretamente do Microsoft® Outlook® Web App (OWA) e do Outlook 2013, juntamente com o Office 365™.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience

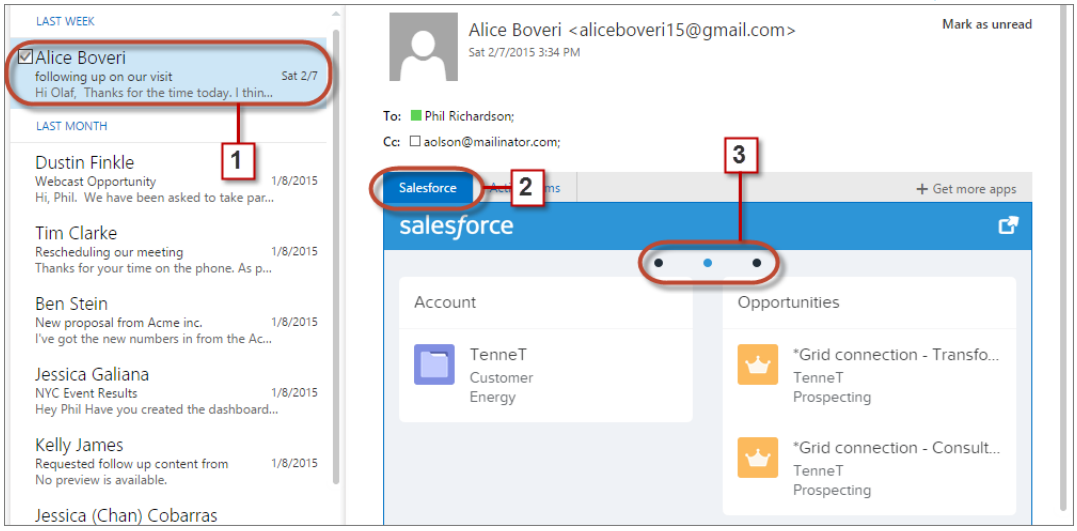
Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o aplicativo Salesforce para Outlook

- "Aplicativo Salesforce para Outlook"

1. No Outlook Web App (OWA) ou no Outlook 2013, selecione um email na Caixa de entrada ou em Itens enviados.



2. Selecione a guia Salesforce.
3. Clique ou deslize para ver uma combinação de até 15 contatos, leads, contas pessoais e usuários, assim como até três contas, oportunidades e casos relacionados.

   Para criar contatos para qualquer destinatário de email que ainda não está no Salesforce, selecione o registro. De lá, será possível criar um contato.

CONSULTE TAMBÉM:

Aplicativo Salesforce para Outlook

Requisitos do sistema do aplicativo Salesforce para Outlook

Sincronizando Salesforce e Microsoft® Outlook® 2007 e posterior

Sincronizando com o Salesforce para Outlook

Como o Salesforce para Outlook sincroniza entre o Microsoft® Outlook® e o Salesforce

Aprenda como o Salesforce para Outlook sincroniza seus contatos, compromissos e tarefas entre o Microsoft® Outlook® e o Salesforce.

O Salesforce for Outlook é um aplicativo de integração com o Microsoft® Outlook® que você instala, sincroniza contatos, compromissos e tarefas entre o Outlook e o Salesforce. Além da sincronização desses itens, é possível adicionar emails do Outlook, anexos, compromissos e tarefas a vários contatos do Salesforce e exibir os registros do Salesforce relacionados aos contatos e leads em seus emails e compromissos, tudo diretamente no Outlook.

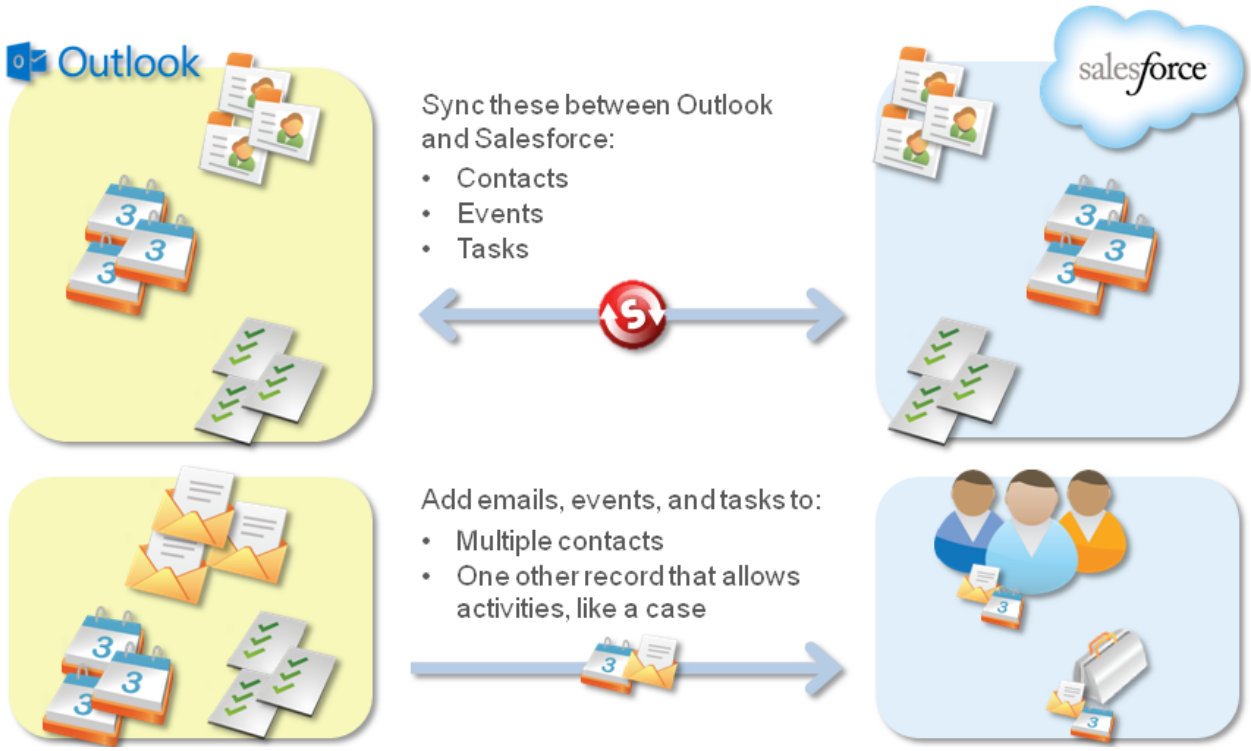
Dependendo da sua organização, talvez seja possível personalizar o que é sincronizado e as direções de sincronização entre o Outlook e o Salesforce. O administrador determina o nível em que se pode personalizar essas configurações no Salesforce.

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

Veja rapidamente como o Salesforce for Outlook o ajuda a evitar trabalhos duplicados e a aumentar sua produtividade.



Para obter o guia de configuração do início ao fim do Salesforce para Outlook, consulte Sincronizando o Microsoft® Outlook® e o Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

- Fazer download do instalador do Salesforce for Outlook
- Instalar e configurar o Salesforce para Outlook
- Visão geral da sincronização entre o Microsoft® Outlook® e o Salesforce

Comparar o Salesforce para Outlook com o Connect para Outlook

Agora que aposentamos o Connect for Outlook, estamos concentrando nossos esforços de desenvolvimento em nossos produtos de integração de email da Microsoft® mais recentes, o Email Connect eSalesforce para Outlook. Compare os recursos oferecidos pelo Connect for Outlook com nosso produto de integração de email mais estabelecido, o Salesforce para Outlook, para ver como seus representantes de vendas podem aumentar sua produtividade quando atualizarem.

Importante: O Connect for Outlook foi removido em Winter '16. Isso significa que o produto não salva mais seus emails nem sincroniza seus contatos, eventos e tarefas entre o Microsoft® Outlook® e o Salesforce. Mas não se preocupe! Você ficará ainda mais produtivo quando desinstalar o Connect for Outlook e migrar para um de nossos mais recentes recursos de integração de email, o Email Connect ou o Salesforce para Outlook. Converse com o administrador do Salesforce para saber qual recurso é compatível com o seu ambiente.

Eu quero saber	Salesforce.com para Outlook	Connect for Outlook
O que sincroniza	Permite que os usuários escolham métodos de sincronização — os usuários podem sincronizar todos os seus itens do Outlook para o Salesforce ou apenas os itens selecionados. Se os usuários optarem por sincronizar todos os itens do Outlook, o Salesforce para Outlook sincronizará tudo, exceto os itens para os quais os usuários tenham executado as seguintes ações: • Marcar como Privado no Outlook e excluir da sincronização nas configurações do Salesforce for Outlook • Atribuir à categoria do Outlook *Não sincronizar com o Salesforce*	Os usuários precisam selecionar os contatos, eventos e tarefas que desejam sincronizar.
Como ele sincroniza	Sincroniza os dados de usuários automaticamente. Os usuários também podem sincronizar manualmente a qualquer momento.	Os usuários precisam sincronizar manualmente. É possível configurar os usuários para sincronização automática.

EDIÇÕES

O Salesforce para Outlook e o Email Connect estão disponíveis para gerenciamento a partir de: Salesforce Classic e Lightning Experience

O Email Connect está disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

O Salesforce para Outlook está disponível em: **todas** as edições

Eu quero saber	Salesforce.com para Outlook	Connect for Outlook
Se os usuários podem trabalhar com registros do Salesforce diretamente no Outlook	Inclui o Painel lateral do Salesforce. Quando os usuários selecionam um email no Outlook, o painel lateral: • Exibe até 10 contatos e leads relacionados do Salesforce, incluindo até quatro atividades, casos e oportunidades relacionados a eles. • Permite que os usuários pesquisem registros adicionais do Salesforce. • Inclui links para registros para que os usuários possam visualizá-los diretamente no Salesforce.	Não possuía nada semelhante.
Se os usuários podem criar registros do Salesforce diretamente no Outlook	Permite criar registros do Salesforce, como contas, casos, contatos, leads, oportunidades e registros de objeto personalizado diretamente do painel lateral do Salesforce.	Não possuía nada semelhante.
Como os contatos, eventos e tarefas do Outlook são adicionados ao Salesforce	Associa contatos, eventos únicos e tarefas únicas a registros do Salesforce automaticamente. Para associar eventos recorrentes e tarefas recorrentes, acesse Meus itens não resolvidos e selecione os registros relacionados.	Os usuários precisam especificar registros relacionados do Outlook para cada contato, evento e tarefa que estão sendo sincronizados.
Como os emails do Outlook são adicionados ao Salesforce	Permite a adição de emails a vários contatos do Salesforce e a outro registro com o qual é possível associar tarefas, como uma conta, um lead ou um caso. O Painel lateral do Salesforce é usado para fazer isso.	Permitir que os usuários especifiquem registros relacionados do Outlook para cada email que estão enviando.
Onde as configurações de administração são gerenciadas	Você gerencia as configurações ou seus usuários no Salesforce. Você pode conceder aos usuários permissões para personalizar algumas configurações ou impedir que alterem outras.	As configurações eram gerenciadas pelos usuários no Outlook.

Já está interessado?

Esperamos que sim! Seus usuários do antigo Connect for Outlook podem ser ainda mais produtivos ao migrar para o Salesforce para Outlook ou o Email Connect. Nós fornecemos recursos para ajudar você e seus representantes a migrar para o produto que atenda às suas necessidades da forma mais adequada.

CONSULTE TAMBÉM:

Como o Salesforce para Outlook sincroniza entre o Microsoft® Outlook® e o Salesforce

Idiomas suportados pelo Salesforce for Outlook

O Salesforce for Outlook suporta estes idiomas:

- Chinês (Simplificado)
- Chinês (Tradicional)
- Tcheco
- Dinamarquês
- Holandês
- Inglês
- Alemão
- Finlandês
- Francês
- Hebraico
- Húngaro
- Italiano
- Japonês
- Coreano
- Polonês
- Português (Brasil)
- Romeno
- Russo
- Espanhol
- Espanhol (México)
- Sueco
- Tailandês
- Turco
- Ucraniano
- Vietnamita

O instalador do Salesforce for Outlook não suporta:

- Hebraico
- Português (Brasil)
- Romeno
- Espanhol (México)
- Tailandês
- Vietnamita

EDIÇÕES

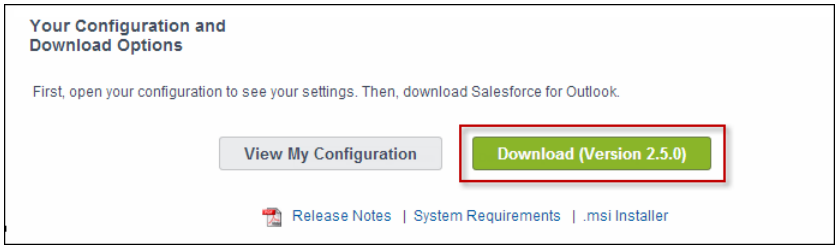
Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

Fazer download do instalador do Salesforce for Outlook

O instalador será baixado do Salesforce.

1. Feche o Microsoft® Outlook®.
2. Feche o Salesforce para Outlook. Para isso, clique com o botão direito do mouse no ícone do Salesforce para Outlook ( ) na bandeja do sistema e clique em **Sair**
3. Se você estiver atualizando do Salesforce para Outlook v2.4.2 ou anterior, desinstale sua versão atual do Painel de Controle do Microsoft Windows®. Se precisar de ajuda, entre em contato com o administrador do Windows. Se você estiver atualizando do Salesforce para Outlook v2.5.0 ou posterior, continue com a etapa seguinte.
4. Em suas configurações pessoais, insira *`Salesforce para Outlook`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Salesforce para Outlook**.
5. Clique em **Download**. Em seguida, clique em **Salvar arquivo**. Se o botão **Download** não estiver disponível, peça ao administrador para atribuir uma configuração de Outlook a você.


Your Configuration and Download Options
First, open your configuration to see your settings. Then, download Salesforce for Outlook.
View My Configuration
Download (Version 2.5.0)
Release Notes | System Requirements | .msi Installer

Se você for um administrador, poderá implantar instalações para diversos usuários simultaneamente usando a versão `.msi` do instalador.

CONSULTE TAMBÉM:

Como o Salesforce para Outlook sincroniza entre o Microsoft® Outlook® e o Salesforce

Instalar e configurar o Salesforce para Outlook

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para instalar o Salesforce for Outlook:

- Atribuído a uma configuração ativa E

  Conjunto de dados válido para cada objeto sendo sincronizado

Para alterar pastas de sincronização:

- Seu perfil do Outlook definido como o padrão em suas Configurações de email E

  Permita que os usuários modifiquem "Pasta do Outlook para sincronizar contatos" em sua configuração do Outlook

Instalar e configurar o Salesforce para Outlook

1. Abra o arquivo de instalação que foi transferido por download e salvo e conclua o assistente de instalação.

   Nota: Se você não tiver o .NET 4 instalado, o assistente de instalação o instalará para você. Lembre-se que o assistente de instalação solicitará que você reinicie a máquina após a instalação do .NET 4. Em seguida, será necessário executar o assistente de instalação novamente para concluir o processo de instalação.

2. Abra o Microsoft® Outlook®. O assistente de configuração será aberto e um ícone do Salesforce for Outlook ( ) aparecerá na sua bandeja do sistema. Caso o assistente não abra, ele pode ser iniciado manualmente. Simplesmente clique com o botão direito do mouse em e clique em **Configurações**.

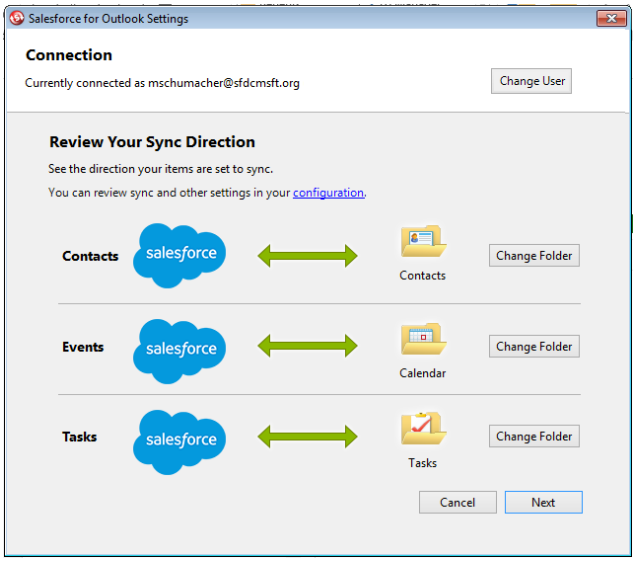
3. Se você precisar fazer login em um site do Salesforce diferente do site padrão, clique em **Alterar URL** e escolha o servidor no qual deseja se conectar. Se o servidor desejado não estiver listado, selecione `Outro...` e insira o URL, como um domínio personalizado utilizado por sua organização.

4. Insira o nome do usuário e a senha do Salesforce.

5. Clique em **Aprovar**. Isso cria uma conexão segura entre o Outlook e o Salesforce. Não será necessário fazer login novamente, a menos que você encontre um erro.

   Nota: Se sua organização restringir endereços de IP, os logins de IPs não confiáveis serão bloqueados até serem ativados. O Salesforce lhe envia automaticamente uma ativação de email que pode ser usada para efetuar login. Isso permite que você se conecte sem nenhuma restrição de IP.

6. Clique em **Avançar** e leia as instruções de sincronização configuradas pelo administrador. Se precisar selecionar outras pastas para sincronização de itens do Outlook, clique em **Alterar pasta** e selecione pastas dentro das suas pastas padrão ou da pasta principal da Caixa de correio.



7. Clique em **Avançar** e selecione o método de sincronização.

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para instalar o Salesforce for Outlook:

- Atribuído a uma configuração ativa E

  Conjunto de dados válido para cada objeto sendo sincronizado

Para alterar pastas de sincronização:

- Seu perfil do Outlook definido como o padrão em suas Configurações de email E

  Permita que os usuários modifiquem "Pasta do Outlook para sincronizar contatos" em sua configuração do Outlook

- Escolha sincronizar todos os seus contatos, eventos e tarefas. Marque os itens que não deseja sincronizar com a categoria "Não sincronizar com Salesforce" no Outlook.
- Escolha sincronizar contatos, eventos e tarefas individuais. Marque os itens que deseja sincronizar com a categoria "Sincronizar com Salesforce" no Outlook.

8. Clique em **Avançar** e selecione os tipos de itens privados que deseja sincronizar.
9. Clique em **Salvar**. Uma mensagem de boas-vindas aparece no ícone da bandeja do sistema ( ), que está ativo no momento. Se você estiver configurado para sincronizar itens do Outlook e escolher o método de sincronização `Sincronizar apenas os itens do Outlook que eu selecionar`, todos os itens nas pastas escolhidas serão sincronizados automaticamente. O ícone gira durante cada ciclo de sincronização.

CONSULTE TAMBÉM:

Como o Salesforce para Outlook sincroniza entre o Microsoft® Outlook® e o Salesforce

Fazer download do instalador do Salesforce for Outlook

Desinstalando o Salesforce for Outlook

Desinstalando o Salesforce for Outlook

1. Fechar o Outlook.
2. Clique com o botão direito do mouse no ícone de sincronização ( ) e selecione **Sair**.
3. Usando a ferramenta Adicionar ou remover programas do Windows, remova o Salesforce for Outlook.

Se você planeja reinstalar o Salesforce for Outlook, primeiro deverá remover os arquivos de banco de dados antigos do Salesforce for Outlook. Caso contrário, o Salesforce for Outlook usará suas configurações de sincronização antigas. Locais padrão de arquivos do banco de dados:

- (Microsoft Windows 7 e Vista) `C:\Users\`*`username`*`\AppData\Roaming\salesforce.com\Salesforce for Outlook\DB\`
- (Microsoft Windows XP) `C:\Documents and Settings\`*`username`*`\Application Data\salesforce.com\Salesforce for Outlook\DB\`

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

Gerenciando sua configuração do Salesforce for Outlook

Sua versão do Salesforce for Outlook foi configurada com algumas funções, como a sincronização de contatos, compromissos e tarefas ou inclusão de emails no Salesforce. Essas definições são salvas em uma configuração do Salesforce for Outlook no Salesforce.

1. Acesse sua configuração de qualquer uma destas formas.
   - Acesse a página do Salesforce for Outlook nas suas configurações pessoais do Salesforce. Em seguida, clique em **Exibir minha configuração**.
   - Clique com o botão direito do mouse no ícone da bandeja do sistema ( ) na área de trabalho e selecione **Salesforce** > **Configuração do Outlook**.
2. Dependendo de suas permissões, você poderá:
   - Editar suas configurações de email
   - Editar suas configurações de sincronização
   - Editar sua direção de sincronização
   - Editar suas configurações de conflito
   - Exibir seus critérios de correspondência
   - Editar seus mapeamentos de campo
3. Clique em **Salvar**. Todas as alterações começam a valer na próxima vez que você sincronizar os dados. Retorne às configurações originais a qualquer momento clicando em **Reverter para o padrão** no topo da configuração modificada. O administrador pode alterar suas configurações conforme necessário.

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para acessar sua configuração do Salesforce para Outlook
- Atribuído a uma configuração ativa

Editar suas configurações de email para o Salesforce para Outlook

A seção Configurações de email de sua configuração do Salesforce for Outlook mostra se você tem permissão para adicionar emails ao Salesforce usando o Outlook. Os emails que você adiciona usando o Salesforce for Outlook são salvos no Salesforce e atribuídos a outros registros com base nas suas configurações do Meu email para o Salesforce.

1. Acesse sua configuração de qualquer uma destas formas.
   - Acesse a página do Salesforce for Outlook nas suas configurações pessoais do Salesforce. Em seguida, clique em **Exibir minha configuração**.
   - Clique com o botão direito do mouse no ícone da bandeja do sistema ( ) na área de trabalho e selecione **Salesforce** > **Configuração do Outlook**.

   Se **Adicionar email** estiver selecionado, você verá os botões **Adicionar email** e **Enviar e adicionar** no Outlook.

   Nota: Se você não visualizar os botões **Adicionar email** e **Enviar e adicionar**, é possível que o seu administrador não tenha ativado o Email para o Salesforce.
2. Clique em **Configurações de email para o Salesforce**.
3. Digite os endereços de email que você usará para enviar mensagens em `Meus endereços de email aceitáveis`. Separe vários endereços de email com vírgulas.
4. Escolha se você gostaria que todos os emails fossem enviados para Meus itens não resolvidos, de modo que você possa atribuí-los manualmente a registros relacionados, ou se gostaria que o Salesforce tentasse atribuí-los automaticamente primeiro.

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para acessar sua configuração do Salesforce para Outlook:
- Atribuído a uma configuração ativa

Para editar as configurações de email:
- "Adicionar email"

5. Configure o Email para o Salesforce para adicionar emails na forma de atividades para os correspondentes em oportunidades, leads ou contatos, ou para todos os três. Se você configurar o Email para o Salesforce para associar emails a leads ou contatos correspondentes, o Salesforce pesquisará os campos **Para** e **CC** em busca dos endereços de email de seus leads ou contatos. Se algum lead ou contato for encontrado, o Salesforce salvará o email na lista relacionada Histórico de atividades do registro apropriado.
6. Se você tiver selecionado leads ou contatos, selecione a forma como o Email para o Salesforce deve processar emails contendo informações de lead ou contato que correspondam a registros duplicados. O email para o Salesforce pode adicionar a atividade do email a todos os registros correspondentes, ao registro duplicado mais antigo ou ao registro que tenha o maior número de atividades.
7. Se você tiver selecionado leads ou contatos, poderá selecionar `Se nenhum registro correspondente for encontrado, criar uma tarefa e enviá-la aos Meus itens não resolvidos` para que o email seja enviado a Meus itens não resolvidos se nenhum registro correspondente for encontrado. Se essa caixa de seleção não estiver marcada e o Salesforce não puder identificar os endereços de email nos campos De ou Para, o email não será salvo no Salesforce.
8. Selecione `Sempre salvar anexos de email` para salvar os anexos dos emails enviados ao Salesforce. O limite de tamanho para um arquivo anexado é 25 MB, quando anexado diretamente à lista relacionada. O limite de tamanho dos vários arquivos anexados ao mesmo email é de 25 MB, com um tamanho máximo de 5 MB por arquivo.
9. Selecione `Enviar-me email de confirmação de associação` para receber um email de confirmação quando um email for enviado ao Salesforce.
10. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciando sua configuração do Salesforce for Outlook

Adicionar emails do Microsoft® Outlook® aos registros do Salesforce

Como o Salesforce para Outlook sincroniza entre o Microsoft® Outlook® e o Salesforce

Editar suas configurações de sincronização para o Salesforce para Outlook

A seção Configurações de sincronização de sua configuração do Salesforce for Outlook informa quais objetos você pode sincronizar e a direção em que os dados são sincronizados. Para exibir ou editar estas configurações:

1. Acesse sua configuração de qualquer uma destas formas.
   - Acesse a página do Salesforce for Outlook nas suas configurações pessoais do Salesforce. Em seguida, clique em **Exibir minha configuração**.
   - Clique com o botão direito do mouse no ícone da bandeja do sistema ( ) na área de trabalho e selecione **Salesforce** > **Configuração do Outlook**.
2. Posicione o mouse sobre os ícones do filtro ( ) para ver quais tipos de registros são sincronizados.
3. Desmarque uma caixa de seleção para interromper a sincronização de um item. Todos os campos relacionados a esse item serão desativados na página.

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para acessar sua configuração do Salesforce para Outlook
- Atribuído a uma configuração ativa

Para desativar a sincronização:
- "Se o objeto é sincronizado ou não"

4. Clique em **Salvar**. Todas as alterações começam a valer na próxima vez que você sincronizar os dados. Retorne às configurações originais a qualquer momento clicando em **Reverter para o padrão** no topo da configuração modificada. O administrador pode alterar suas configurações conforme necessário.

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciando sua configuração do Salesforce for Outlook

Visão geral da sincronização entre o Microsoft® Outlook® e o Salesforce

Editar a direção de sincronização do Salesforce for Outlook

Se o seu administrador deu permissão para você editar sua configuração, você pode alterar a direção de sincronização dos contatos, eventos e tarefas com base nas suas preferências.

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para acessar sua configuração do Salesforce para Outlook
- Atribuído a uma configuração ativa

Para alterar a direção da sincronização
- "Direção da sincronização"

1. Acesse sua configuração de qualquer uma destas formas.
   - Acesse a página do Salesforce for Outlook nas suas configurações pessoais do Salesforce. Em seguida, clique em **Exibir minha configuração**.
   - Clique com o botão direito do mouse no ícone da bandeja do sistema ( ) na área de trabalho e selecione **Salesforce** > **Configuração do Outlook**.
2. Selecione uma destas opções em Direção de sincronização de um objeto específico.
   - *`Outlook para a Salesforce`*: na primeira sincronização, um registro do Outlook cria ou atualiza um registro do Salesforce. Durante sincronizações futuras, as alterações feitas nos registros do Outlook aparecem no Salesforce, independentemente de a versão do Salesforce ter sido alterada ou não. Além disso, a exclusão de um registro sincronizado no Outlook exclui sua contraparte do Salesforce. As alterações do Salesforce nunca são enviadas para o Outlook. A configuração do comportamento do conflito necessária para esta opção é *`Outlook sempre vence`*. Esta opção não está disponível para contatos.
   - *`Salesforce para Outlook`*: quando os dados são sincronizados pela primeira vez, um registro no Salesforce cria ou atualiza um registro no Outlook. Durante sincronizações futuras, as alterações feitas nos registros do Salesforce aparecerão no Outlook, independentemente de a versão do Outlook do registro ter sido alterada ou não. Além disso, a exclusão de um registro sincronizado no Salesforce exclui sua contraparte do Outlook. As alterações do Outlook nunca são enviadas para o Salesforce. A configuração do comportamento do conflito necessária para esta opção é *`Salesforce sempre vence`*.
   - *`Sincronizar ambos os lados`*—Quando os registros são sincronizados, as alterações feitas nos registros do Outlook são refletidas no Salesforce e vice-versa. Se os registros entrarem em conflito, a definição do comportamento de conflito determinará qual registro vencerá.
3. Clique em **Salvar**. Todas as alterações começam a valer na próxima vez que você sincronizar os dados. Retorne às configurações originais a qualquer momento clicando em **Reverter para o padrão** no topo da configuração modificada. O administrador pode alterar suas configurações conforme necessário.

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciando sua configuração do Salesforce for Outlook

Editar suas configurações de conflito para o Salesforce para Outlook

As configurações de comportamento do conflito determinam o que acontece quando o Salesforce for Outlook encontra um conflito ao sincronizar dados de ambas as formas. Um conflito ocorre quando o mesmo registro é atualizado no Salesforce e no Outlook ou quando um registro é atualizado em um lado e excluído no outro.

1. Acesse sua configuração de qualquer uma destas formas.
   - Acesse a página do Salesforce for Outlook nas suas configurações pessoais do Salesforce. Em seguida, clique em **Exibir minha configuração**.
   - Clique com o botão direito do mouse no ícone da bandeja do sistema ( ) na área de trabalho e selecione **Salesforce** > **Configuração do Outlook**.
2. Em Comportamento do conflito para cada objeto que você está sincronizando, selecione uma destas opções.
   - `Salesforce sempre vence`
   - `Outlook sempre vence`
3. Clique em **Salvar**. Todas as alterações começam a valer na próxima vez que você sincronizar os dados. Retorne às configurações originais a qualquer momento clicando em **Reverter para o padrão** no topo da configuração modificada. O administrador pode alterar suas configurações conforme necessário.

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para acessar sua configuração do Salesforce para Outlook
- Atribuído a uma configuração ativa

Para alterar o comportamento de conflito
- "Comportamento do conflito"

Exibindo seus critérios de correspondência para o Salesforce for Outlook

Se o Salesforce for Outlook encontrar vários contatos correspondentes quando um contato for sincronizado pela primeira vez no Outlook, selecionamos um contato do Salesforce com base nos critérios de correspondência definidos pelo administrador.

Acesse sua configuração de qualquer uma destas formas.

- Acesse a página do Salesforce for Outlook nas suas configurações pessoais do Salesforce. Em seguida, clique em **Exibir minha configuração**.
- Clique com o botão direito do mouse no ícone da bandeja do sistema ( ) na área de trabalho e selecione **Salesforce** > **Configuração do Outlook**.

Em seguida, revise a preferência de correspondência atribuída a você. As opções são:

- `Atividade mais recente` — Escolha o contato do Salesforce que mostra a atividade mais recente (como um telefonema ou email), conforme mostrado na lista relacionada Histórico de atividades do contato. Essa é a opção de correspondência padrão.
- `Última atualização`—Escolha o contato do Salesforce modificado mais recentemente.
- `Mais antigo` — Escolha o contato do Salesforce que possui a data de criação mais antiga.

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciando sua configuração do Salesforce for Outlook

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para acessar sua configuração do Salesforce para Outlook
- Atribuído a uma configuração ativa

Para exibir sua configuração
- Atribuído a uma configuração

Personalizar os campos que você sincroniza entre o Salesforce e Outlook

Dependendo de suas permissões do Salesforce para Outlook, você pode personalizar qual campo do Salesforce sincronizar com cada campo do Microsoft Outlook quando estiver sincronizando itens com o Salesforce para Outlook. É possível personalizar quais campos sincronizar com outros editando os mapeamentos de campos em sua configuração do Salesforce para Outlook.

Mapeamentos de campo definem quais campos do Salesforce e do Outlook correspondem quando os itens são sincronizados entre os dois sistemas. Você pode editar seus mapeamentos de campo dependendo das permissões que o administrador do Salesforce atribuiu em sua configuração do Salesforce para Outlook.

1. Acesse sua configuração de qualquer uma destas formas.
   - Acesse a página do Salesforce for Outlook nas suas configurações pessoais do Salesforce. Em seguida, clique em **Exibir minha configuração**.
   - Clique com o botão direito do mouse no ícone da bandeja do sistema ( ) na área de trabalho e selecione **Salesforce** > **Configuração do Outlook**.
2. Em Configurações de dados, clique em **Editar mapeamentos de campo** em `Contatos`, `Eventos` ou `Tarefas` para exibir todos os campos para registros nesse objeto.
3. Revise quais campos do Salesforce estão mapeados para cada campo do Outlook.
4. Edite os mapeamentos de campo do Salesforce ou Outlook que você gostaria de alterar ou crie mapeamentos para campos personalizados. O Salesforce para Outlook permite que você edite qualquer mapeamento de campo com uma lista de opções. É possível adicionar mais mapeamentos no fim da lista. Você pode remover mapeamentos clicando no X ao lado do mapeamento.

   Cuidado: Se você mapear um campo personalizado que é universalmente obrigatório, confira se ele tem um valor padrão para evitar erros. Além disso, mapear campos personalizados que exigem validação pelo Salesforce pode causar erros de sincronização. Por exemplo, se você mapear um campo personalizado do Salesforce que exige um valor exclusivo, obterá um erro de sincronização, caso insira um valor não exclusivo no campo do Outlook.
5. Clique em **Salvar**. Os mapeamentos de campo começam sincronizando itens na próxima vez que os itens são atualizados no Salesforce ou Outlook. Retorne às configurações originais a qualquer momento clicando em **Reverter para o padrão** no topo da configuração modificada. O administrador pode alterar suas configurações conforme necessário.

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para acessar sua configuração do Salesforce para Outlook
- Atribuído a uma configuração ativa

Para alterar os mapeamentos de campo
- Permitir que os usuários modifiquem "mapeamentos de campo" na configuração

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciando sua configuração do Salesforce for Outlook

Acesso às configurações e ferramentas do Salesforce para Outlook

Depois de instalar o Salesforce para Outlook, um ícone ( ) aparece na bandeja do sistema Microsoft® Windows.

A partir do ícone na bandeja do sistema, é possível:

- Sincronizar itens do Outlook e Salesforce
- Exibir seu log de sincronização
- Resolver seus itens sincronizados não resolvidos
- Gerenciar sua configuração do Salesforce for Outlook
- Gerenciar quais itens do Outlook são sincronizados com o Salesforce na página 573
- Alterar suas informações de login
- Ocultar alertas
- Exibir erros
- Alterar suas pastas de sincronização
- Acessar a ajuda online do Salesforce for Outlook

Acessando o aplicativo Bandeja do sistema

- Se você não visualizar o ícone, reinicie o aplicativo clicando duas vezes no atalho do Salesforce para Outlook na sua área de trabalho ou no aplicativo no diretório Programas do seu computador (**Iniciar** > **Todos os programas** > **salesforce.com** > **Salesforce para Outlook**).
- Se o ícone for desabilitado ( ), talvez você tenha que iniciar o Outlook.
- Se o ícone não está aparecendo, poderá precisar clicar na seta ao lado da bandeja do sistema e arrastar o ícone do Salesforce para Outlook para a bandeja.

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

Exibindo o log de sincronização do Salesforce for Outlook

O log de sincronização registra informações de solução de problemas para o Salesforce para Outlook, incluindo o número de registros que apresentaram erros e o número de registros que foram criados, atualizados ou excluídos durante a sincronização.

Para exibir esse log, clique com o botão direito do mouse no ícone da bandeja do sistema ( ) e clique em **Sincronizar** > **Exibir log de sincronização**.

CONSULTE TAMBÉM:

Acesso às configurações e ferramentas do Salesforce para Outlook

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

Alterando suas informações de login para o Salesforce for Outlook

Se seu nome de usuário ou senha do Salesforce for alterado, você precisará atualizar suas informações de login no Salesforce for Outlook.

1. Clique com o botão direito do mouse no ícone da bandeja do sistema ( ) na sua área de trabalho e selecione **Configurações...**
2. Clique em **Alterar usuário**.
3. Insira seu nome de usuário e senha corretos do Salesforce e clique em **Login**. Isso cria uma conexão segura entre o Outlook e o Salesforce. Não será necessário fazer login novamente, a menos que você encontre um erro.
4. Clique em **Avançar** e, em seguida, clique em **Pronto**.

Nota: Se sua organização restringir endereços de IP, os logins de IPs não confiáveis serão bloqueados até serem ativados. O Salesforce envia automaticamente um email de ativação que você pode usar para fazer login. O email contém uma chave de segurança que deve ser adicionada ao final da senha. Por exemplo: se a senha for `minhasenha` e a chave de segurança for `XXXXXXXXXX`, digite `minhasenhaXXXXXXXXXX` para fazer login.

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para fazer login no Salesforce for Outlook
- Atribuído a uma configuração ativa

CONSULTE TAMBÉM:

Acesso às configurações e ferramentas do Salesforce para Outlook

Alterar suas pastas de sincronização para o Salesforce for Outlook

Se você desejar sincronizar contatos, eventos e tarefas entre o Microsoft® Outlook® e o Salesforce, poderá configurar o Salesforce for Outlook para sincronizar itens nas pastas do Outlook de sua escolha.

1. Clique com o botão direito do mouse no ícone da bandeja do sistema ( ) na sua área de trabalho e selecione **Configurações...**.
2. Clique em **Alterar pasta** e selecione ou crie uma pasta que esteja dentro de suas pastas padrão ou da pasta principal Caixa de correio.
3. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para alterar pastas de sincronização:
- Atribuído a uma configuração ativa

  E

  Seu perfil do Outlook definido como o padrão em suas Configurações de email

CONSULTE TAMBÉM:

Acesso às configurações e ferramentas do Salesforce para Outlook

Ocultar alertas do Salesforce para Outlook

Se você prefere não ver alertas na bandeja do sistema sobre sincronização e outros erros, pode ocultá-los.

Clique com o botão direito no ícone da bandeja do sistema ( ) e clique em **Ocultar alertas**.

CONSULTE TAMBÉM:

Acesso às configurações e ferramentas do Salesforce para Outlook

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

Exibir erros do Salesforce para Outlook

Sempre que o Salesforce for Outlook tiver problemas com a sincronização dos seus dados, o ícone da bandeja do sistema mudará para um ícone de erro ( ) e o texto do status na parte superior do menu de atalho da bandeja do sistema exibirá o número de erros.

Para exibir esses erros, clique duas vezes no ícone da bandeja do sistema ou clique no texto no menu do atalho para abrir a caixa de diálogo Erro do Salesforce for Outlook. Se o erro for relacionado a um registro específico do Outlook, você pode clicar no link do registro para editar esse registro no Outlook.

Para atualizar a lista após a solução dos erros, clique em **Tentar novamente**. O Salesforce for Outlook sincroniza os dados e remove os erros que foram resolvidos.

CONSULTE TAMBÉM:

Acesso às configurações e ferramentas do Salesforce para Outlook

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

Visão geral da sincronização entre o Microsoft® Outlook® e o Salesforce

Pare de duplicar contatos, eventos e tarefas no Outlook e no Salesforce e comece a sincronizar os dois sistemas com o Salesforce para Outlook.

Permissões necessárias ao usuário para sincronizar	Ao sincronizar	Você precisará de
Contatos	Do Salesforce para o Outlook	"Ler" em contatos. Direção de sincronização dos contatos definida do *`Salesforce para o Outlook`*
	Nos dois sentidos	"Ler" e "Editar" em contatos e "Ler" em contas. A direção de sincronização dos contatos definida para *`Sincronizar ambos os lados`*
Eventos e tarefas	Do Outlook para o Salesforce:	"Ler" e "Editar" em eventos. Direção de sincronização de eventos e tarefas definida como *`Outlook para o Salesforce`*

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

Permissões necessárias ao usuário para sincronizar	Ao sincronizar	Você precisará de
	Do Salesforce para o Outlook	"Ler" e "Editar" em eventos. Direção de sincronização de eventos e tarefas definida como `Salesforce para o Outlook`
	Nos dois sentidos	"Ler" e "Editar" em eventos. Direção de sincronização definida como `Sincronizar ambos os lados`
	Eventos com vários dias	"Ativar compromissos de vários dias" em atividades
	Tarefas recorrentes do Salesforce para o Outlook	"Sincronizar tarefas recorrentes do Salesforce com o Outlook"

Antes de fazer o download e instalar o Salesforce for Outlook, verifique se as pastas do Outlook incluem os itens que você deseja sincronizar. Se você estiver sincronizando do Outlook para o Salesforce, a movimentação de um registro para fora de uma pasta sincronizada do Outlook exclui esse registro no Salesforce. Se você estiver sincronizando do Salesforce para o Outlook, a remoção de um registro do Salesforce exclui o registro no Outlook.

Aprendendo sobre as agendas de sincronização

O Salesforce for Outlook sincroniza seus itens com base na atividade do sistema. Os compromissos e as tarefas são sincronizados automaticamente a cada dez minutos, e os contatos de hora em hora. Se, porém, o Salesforce for Outlook detectar inatividade no teclado ou mouse por 30 minutos, a frequência de sincronização de compromissos e tarefas muda para 30 minutos. Após duas horas de inatividade, a frequência de todas as atualizações muda para cada hora e depois de quatro horas, para cada quatro horas.

Evidentemente, é possível sincronizar manualmente sempre que você desejar. Basta clicar com o botão direito no ícone da bandeja do sistema ( ) e em **Sincronizar** > **Sincronizar agora**.

Excluindo determinados registros da sincronização

Caso você selecione a opção Automático como método de sincronização, existem algumas opções para evitar que certos itens sejam sincronizados com o Salesforce for Outlook.

- Você pode escolher sincronizar itens marcados como privados no Microsoft® Outlook®. Se não deseja sincronizar itens privados, abra as Configurações do Salesforce for Outlook e cancele a seleção dos tipos de itens privados que não deseja sincronizar.

  Se você tem itens sincronizados no Outlook que posteriormente forem marcados como Privado, eles continuarão no Salesforce. Os itens do Salesforce correspondentes, no entanto, não receberão mais atualizações se os contidos no Outlook forem modificados.

- Se você não quiser que alguns itens do Outlook sejam sincronizados, atribua-os à categoria *Não sincronizar com o Salesforce* for Outlook. Para obter detalhes sobre como usar categorias no Outlook, consulte sua documentação do Outlook.

CONSULTE TAMBÉM:

Sincronizando contatos com o Salesforce for Outlook

Sincronizando compromissos com o Salesforce for Outlook

Sincronizando tarefas com o Salesforce for Outlook

Meus itens não resolvidos

Sincronizando contatos com o Salesforce for Outlook

Você pode manter facilmente seus contatos importantes do Outlook e do Salesforce sincronizados usando o Salesforce para Outlook. Quando os contatos são sincronizados inicialmente, o Salesforce CRM for Outlook verifica se um contato com o mesmo endereço de email existe no Outlook e no Salesforce. Se um endereço de email correspondente existir, os dois contatos serão sincronizados. Se ele não existir, o Salesforce for Outlook verifica se um contato com o mesmo nome, sobrenome e nome da empresa existe. Se ele não existir, um novo contato será criado e dois serão sincronizados.

A configuração do Outlook define quais itens estão definidos para sincronização, a direção do fluxo de dados entre o Outlook e o Salesforce e o que acontece quando os dados entram em conflito. É possível configurar o Salesforce for Outlook para sincronizar das seguintes maneiras, dependendo de se o seu administrador permite que você altere as direções de sincronização ou não.

- *`Salesforce para o Outlook`*
- *`Sincronizar ambos os lados`*

O Salesforce for Outlook permite sincronizar até 5.000 contatos e não faz distinção entre maiúsculas e minúsculas ao determinar contatos correspondentes.

Sincronizar contatos do Salesforce para o Outlook

Se	Então
Um contato já existe no Outlook	O contato do Salesforce substitui o contato do Outlook e os dois são sincronizados.
Um contato não existe ainda no Outlook	O Salesforce for Outlook sincroniza o contato do Salesforce, criando o contato no Outlook.
Você exclui um contato no Outlook	O Salesforce for Outlook não sincronizará o contato do Salesforce novamente.
Vários contatos correspondentes existem no Outlook	O Salesforce for Outlook seleciona um deles e o sincroniza.
Você atualiza um contato no Salesforce	O contato do Salesforce substitui o contato do Outlook.
Você atualiza um contato no Outlook	As atualizações permanecem no contato do Outlook, mas não sincronizam no Salesforce. Na próxima vez que atualizações forem realizadas no equivalente do Salesforce, o equivalente do Salesforce substituirá o contato do Outlook.
Você exclui um contato do Salesforce	A contraparte do Outlook também será excluída. Se o contato do Outlook for excluído e o contato do Salesforce for atualizado, o contato será criado novamente no Outlook.

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para sincronizar contatos do Salesforce para o Outlook:

- "Ler" em contatos

  E

  Direção de sincronização dos contatos definida como *`Salesforce para o Outlook`*

Para sincronizar contatos nas duas direções:

- "Ler" e "Editar" em contatos e "Ler" em contas

  E

  Direção de sincronização de contatos definida como *`Sincronizar ambos os lados`*

Sincronizando contatos em ambos os lados entre o Salesforce e o Outlook

Se	Então
Um contato existe em apenas um lado	O contato é criado automaticamente do outro lado e os dois são sincronizados.
Um contato correspondente existir	Um registro de contato substitui o outro e os registros são sincronizados. Se a configuração do seu Outlook especificar que o contato do Outlook venceu, a versão do Outlook substitui a versão do Salesforce e vice e versa, se o Salesforce estiver definido para vencer. Qualquer alteração para ambos os registros será automaticamente refletida no outro. Se os registros entrarem em conflito, a definição do comportamento de conflito determinará qual registro vencerá.
Vários contatos correspondentes do Salesforce existirem	Desde que haja apenas uma versão do contato do Outlook e esse contato tenha um endereço de email, nós sincronizaremos o contato do Outlook com um contato do Salesforce com base na sua preferência de correspondência, como o contato que foi atualizado mais recentemente.
Você atualiza um contato	Os dois contratos são atualizados com as alterações mais recentes. Se os registros entrarem em conflito, a definição do comportamento de conflito determinará qual registro vencerá.
Você exclui um contato do Salesforce e atualiza um contato do Outlook	A contraparte do Outlook será excluída se o Salesforce estiver definido para vencer, e o contato será criado novamente no Salesforce se o Outlook estiver definido para vencer.
Você exclui um contato do Outlook e atualiza um contato do Salesforce	A contraparte do Salesforce será excluída se o Outlook estiver definido para vencer, e o contato será criado novamente no Outlook se o Salesforce estiver definido para vencer.

Excluindo determinados registros da sincronização

Caso você selecione a opção Automático como método de sincronização, existem algumas opções para evitar que certos itens sejam sincronizados com o Salesforce for Outlook.

- Você pode escolher sincronizar itens marcados como privados no Microsoft® Outlook®. Se não deseja sincronizar itens privados, abra as Configurações do Salesforce for Outlook e cancele a seleção dos tipos de itens privados que não deseja sincronizar.

  Se você tem itens sincronizados no Outlook que posteriormente forem marcados como Privado, eles continuarão no Salesforce. Os itens do Salesforce correspondentes, no entanto, não receberão mais atualizações se os contidos no Outlook forem modificados.

- Se você não quiser que alguns itens do Outlook sejam sincronizados, atribua-os à categoria *Não sincronizar com o Salesforce* for Outlook. Para obter detalhes sobre como usar categorias no Outlook, consulte sua documentação do Outlook.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da sincronização entre o Microsoft® Outlook® e o Salesforce

Resolvendo contatos sincronizados

Sincronizando compromissos com o Salesforce for Outlook

Você pode manter seus compromissos do Outlook e do Salesforce sincronizados usando o Salesforce para Outlook. Depois que um compromisso está no Salesforce, é possível atribuí-lo para registros relacionados, como contatos, contas, oportunidades, etc. A sincronização de compromissos também permite manter uma visão precisa de sua disponibilidade quando você cria compromissos e solicita reuniões a partir de seu calendário do Salesforce.

Quais compromissos são sincronizados

A configuração do Outlook define quais itens estão definidos para sincronização, a direção do fluxo de dados entre o Outlook e o Salesforce e o que acontece quando os dados entram em conflito. Os filtros de compromissos em sua configuração determinam quais compromissos sincronizar. Os filtros possíveis são:

- *HOJE*—Sincroniza apenas compromissos que terminam hoje ou depois. A hora de início é 0h.
- *ÚLTIMO MÊS*—Sincroniza compromissos que terminaram no primeiro dia do último mês ou depois.
- *ÚLTIMOS N DIAS*—Sincroniza os compromissos que terminaram em um número especificado de dias atrás ou depois, como *ÚLTIMOS 30 DIAS*.

As atualizações de compromissos deixam de ser sincronizadas quando o compromisso está fora do intervalo configurado para sincronização.

Os itens a seguir não são sincronizados: compromissos de dia inteiro iniciados no primeiro dia que você tiver configurado para sincronizar e convidados de compromissos. Compromissos de vários dias são sincronizados como compromissos simples em uma direção. Os padrões do compromisso recorrente devem ser iguais. O Salesforce for Outlook sincroniza compromissos com base em suas datas finais, e não em suas datas iniciais. Por exemplo, se você estiver sincronizando compromissos atuais e futuros apenas, um compromisso de dois dias que começou ontem ainda será sincronizado.

Como é feita a correspondência dos compromissos

Quando os compromissos são sincronizados pela primeira vez, ou os vinculamos a compromissos existentes que possuem o mesmo assunto e tempo ou criamos novos compromissos se nada corresponder.

Como você atribui compromissos aos registros do Salesforce

Quando um compromisso é adicionado ao Salesforce, é possível atribuí-lo a outros registros usando a página Meus itens não resolvidos ou os campos `Relacionado a` e `Nome` no registro do compromisso. O compromisso é adicionado à lista relacionada Histórico de atividades ou Atividades abertas do registro associado. Você não pode salvar as alterações se os compromissos tiverem um campo personalizado necessário ou se um campo personalizado da atividade se tornar necessário após a adição de itens à sua lista de compromissos não resolvidos.

Quem vê compromissos sincronizados no Salesforce

Os compromissos que não estão marcados como privados ficam visíveis no Salesforce para você, para as pessoas acima de você na sua hierarquia de papéis e para qualquer pessoa que tenha acesso aos registros aos quais estão associados. Você também pode conceder acesso a outros usuários, a grupos pessoais e públicos, a papéis ou a papéis e subordinados, para que eles exibam seu calendário.

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para sincronizar compromissos do Outlook com o Salesforce

- "Ler" e "Editar" em eventos e direção de sincronização de eventos definida como *Outlook para o Salesforce*

Para sincronizar compromissos do Salesforce com o Outlook:

- "Ler" e "Editar" em eventos e direção da sincronização de eventos definida como *Salesforce para o Outlook*

Para sincronizar compromissos nas duas direções:

- "Ler" e "Editar" em compromissos e a direção de sincronização do compromisso definida como *Sincronizar ambos os lados*

Para sincronizar compromissos de vários dias:

- "Ativar compromissos de vários dias" em atividades

Excluindo determinados registros da sincronização

Caso você selecione a opção Automático como método de sincronização, existem algumas opções para evitar que certos itens sejam sincronizados com o Salesforce for Outlook.

- Você pode escolher sincronizar itens marcados como privados no Microsoft® Outlook®. Se não deseja sincronizar itens privados, abra as Configurações do Salesforce for Outlook e cancele a seleção dos tipos de itens privados que não deseja sincronizar.

  Se você tem itens sincronizados no Outlook que posteriormente forem marcados como Privado, eles continuarão no Salesforce. Os itens do Salesforce correspondentes, no entanto, não receberão mais atualizações se os contidos no Outlook forem modificados.

- Se você não quiser que alguns itens do Outlook sejam sincronizados, atribua-os à categoria *Não sincronizar com o Salesforce* for Outlook. Para obter detalhes sobre como usar categorias no Outlook, consulte sua documentação do Outlook.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da sincronização entre o Microsoft® Outlook® e o Salesforce

Resolvendo eventos sincronizados

Visão geral da sincronização de compromissos recorrentes com o Salesforce for Outlook

Visão geral da sincronização de compromissos recorrentes com o Salesforce for Outlook

Se a sua organização estiver configurada para sincronizar compromissos recorrentes, você poderá mantê-los sincronizados entre o Outlook e o Salesforce usando o Salesforce for Outlook. Você pode sincronizar as recorrências com os seguintes padrões.

- Diário
- Semanal
- Mensal
- Anual

Depois de sincronizar os compromissos recorrente no Salesforce, é possível atribuir as recorrências aos registros relacionados como contatos, contas, oportunidades, etc. A sincronização de compromissos recorrentes também ajuda você a manter uma visão precisa de sua disponibilidade quando você cria compromissos e solicita reuniões a partir de seu calendário do Salesforce.

Eventos recorrentes não aparecem na página Meus itens não resolvidos. Em vez disso, pode-se ir diretamente aos eventos recorrentes em seu calendário para associá-los a registros do Salesforce.

Entendendo as diferenças entre o Outlook e o Salesforce

Os compromissos recorrentes funcionam de forma diferente no Outlook e no Salesforce:

Para	Saiba que
Intervalos de ocorrências	Se a sua recorrência incluir mais de 100 recorrências, o Salesforce for Outlook criará a série com 100 ocorrências no Salesforce. Quando as datas das ocorrências passarem, o Salesforce for Outlook irá adicionar automaticamente outro grupo de ocorrências, gerando um total de 100 ocorrências futuras novamente. A programação na qual o Salesforce adiciona esses grupos depende do número de ocorrências que passaram, de quando você efetuou a sincronização pela última vez e se você alterou alguma ocorrência existente.
Ocorrências mensais	O Salesforce for Outlook não oferece suporte para a opção de padrão de recorrência **dia de fim de semana** do Outlook.
Ocorrências anuais	O Salesforce for Outlook permite a configuração de compromissos que ocorrem todos os anos. Se você inserir um número diferente de `1` para a opção **A cada** nos padrões de recorrência do Outlook, o Salesforce for Outlook não irá sincronizar a série recorrente. Isso significa que você pode configurar recorrências anuais, mas não recorrências a cada dois ou três anos. Além disso, o Salesforce for Outlook não oferece suporte para a opção de padrão de recorrência **dia de fim de semana** do Outlook.
Compromissos que duram mais de 24 horas	O Salesforce não oferece suporte para compromissos recorrentes que duram mais do que 24 horas.

EDIÇÕES

Disponível para configuração de: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: Edições **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para sincronizar compromissos recorrentes entre o Outlook e o Salesforce:

- "Compromissos recorrentes"

  Além disso, "Ler" e "Editar" em compromissos e a direção de sincronização do compromisso definida em qualquer uma das seguintes direções.

  `Outlook para o Salesforce`,

  `Salesforce para o Outlook` ou

  `Sincronizar ambos os lados`

Modificando séries recorrentes

Você pode modificar séries recorrentes, mas é bom saber o que evitar para não perder nenhum detalhe das ocorrências modificadas individualmente.

Se você modificar	Saiba que
Séries recorrentes no Outlook	Essas alteração não serão propagadas nas ocorrências modificadas individualmente no Salesforce. Por exemplo, você modifica o horário de uma ocorrência e posteriormente modifica o horário para toda a série. A modificação de horário da série não irá se propagar para a ocorrência que foi modificada anteriormente. As alterações críticas incluem modificações em: • Tempos de atribuição • Padrões de recorrência • Intervalos de ocorrências Se você fizer alterações críticas a uma série recorrente, as ocorrências modificadas individualmente perderão suas modificações.
Datas de início da série recorrente no Outlook	O Salesforce não suporta modificações em datas de início que já ocorreram.
Datas finais de séries recorrentes no Salesforce	Esta é uma alteração crítica no Outlook, que anulará todas as modificações feitas a ocorrências individuais na série. Essas modificações não serão propagadas para o Outlook. No entanto, você pode modificar as datas finais no Outlook, mas esse tipo de alteração crítica irá limpar todas as modificações que você fez em ocorrências individuais, no Outlook e no Salesforce.
Ocorrências individuais	• Você pode perder essas alterações se você fizer alterações críticas nas séries recorrentes. • Se você excluir uma ocorrência e depois mover uma outro ocorrência para o seu lugar, o Salesforce for Outlook não irá atualizar o Salesforce corretamente. Em vez disso, a ocorrência que você excluiu no Outlook permanecerá no Salesforce juntamente com a ocorrência que você moveu para o seu lugar. Por exemplo, você altera seu compromisso recorrente no Outlook. Você exclui a ocorrência do dia 4 de outubro e coloca a ocorrência do dia 5 de outubro no seu lugar. No Salesforce, você verá duas ocorrências em 4 de outubro: a ocorrência que você excluiu e a ocorrência que você mudou de data. Em 5 de outubro você não terá nenhuma ocorrência. • As modificações do Outlook se propagam para ocorrências no Salesforce, independentemente de essas ocorr ncias no Salesforce incluírem modificações críticas ou não. Contudo, as ocorrências excluídas do Salesforce permanecem excluídas e não são substituídas por ocorrências modificadas individualmente do Outlook.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da sincronização entre o Microsoft® Outlook® e o Salesforce

Resolvendo eventos sincronizados

Sincronizando compromissos com o Salesforce for Outlook

Sincronizando tarefas com o Salesforce for Outlook

Mantenha as tarefas do Microsoft® Outlook® e do Salesforce sincronizadas.

Depois que uma tarefa está no Salesforce, é possível atribuí-la a registros relacionados, como contatos, contas e oportunidades.

Que tarefas sincronizar

A configuração do Outlook define quais itens estão definidos para sincronização, a direção do fluxo de dados entre o Outlook e o Salesforce e o que acontece quando os dados entram em conflito. Os filtros de tarefas em sua configuração determinam quais tarefas sincronizar. Os filtros possíveis são:

- *HOJE*—Sincroniza tarefas que vencem hoje ou depois. A hora de início é 0h.
- *ÚLTIMO MÊS*—Sincroniza as tarefas que venciam no primeiro dia do último mês ou depois.
- *ÚLTIMOS N DIAS*—Sincroniza as tarefas que venceram em um número especificado de dias atrás ou depois, como *ÚLTIMOS 30 DIAS*.

O Salesforce for Outlook não sincroniza todos os tipos de tarefa. Esses tipos de tarefas sincronizam até ficar fora do intervalo de datas definido no filtro de tarefas:

- Tarefas recorrentes do Salesforce para o Outlook
- As tarefas concluídas, caso sejam marcadas como concluídas depois que o Salesforce for Outlook sincroniza
- Tarefas adiadas
- Tarefas em andamento
- Tarefas não iniciadas
- Tarefas repetitivas, que são criadas no Salesforce
- Tarefas sinalizadas para acompanhamento
- Aguardando tarefas de outras pessoas

Quais tarefas não sincronizam

- Tarefas recorrentes do Outlook para Salesforce
- As tarefas concluídas, caso sejam marcadas com esse status antes que o Salesforce for Outlook sincronize
- As tarefas criadas automaticamente quando você sinaliza um email ou contato para acompanhamento

Como é feita a correspondência das tarefas

Quando as tarefas são sincronizadas pela primeira vez, as vinculamos a tarefas existentes que possuem o mesmo assunto e data de vencimento. Se você não atribuir datas de vencimento às tarefas, nós as vincularemos usando apenas o mesmo assunto.

Como você atribui tarefas aos registros do Salesforce

Quando uma tarefa é adicionada ao Salesforce, é possível atribuí-lo a outros registros usando a página Meus itens não resolvidos ou os campos `Relacionado a` e `Nome` no registro da tarefa. A tarefa é adicionada à lista relacionada Histórico de atividades ou Atividades abertas do registro associado. Você não pode salvar as alterações se as tarefas tiverem um campo personalizado necessário ou se um campo personalizado da atividade se tornar necessário após a adição de itens à sua lista de tarefas não resolvidas.

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para sincronizar tarefas do Outlook com o Salesforce:

- "Ler" e "Editar" em tarefas, e a direção de sincronização da tarefa definida como *Outlook para o Salesforce*

Para sincronizar tarefas do Salesforce com o Outlook:

- "Ler" e "Editar" em tarefas, e a direção de sincronização da tarefa definida como *Salesforce para o Outlook*

Para sincronizar tarefas nas duas direções:

- "Ler" e "Editar" em tarefas, e a direção de sincronização da tarefa definida como *Sincronizar ambos os lados*

Excluindo determinados registros da sincronização

Caso você selecione a opção Automático como método de sincronização, existem algumas opções para evitar que certos itens sejam sincronizados com o Salesforce for Outlook.

- Você pode escolher sincronizar itens marcados como privados no Microsoft® Outlook®. Se não deseja sincronizar itens privados, abra as Configurações do Salesforce for Outlook e cancele a seleção dos tipos de itens privados que não deseja sincronizar.

  Se você tem itens sincronizados no Outlook que posteriormente forem marcados como Privado, eles continuarão no Salesforce. Os itens do Salesforce correspondentes, no entanto, não receberão mais atualizações se os contidos no Outlook forem modificados.

- Se você não quiser que alguns itens do Outlook sejam sincronizados, atribua-os à categoria *Não sincronizar com o Salesforce* for Outlook. Para obter detalhes sobre como usar categorias no Outlook, consulte sua documentação do Outlook.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da sincronização entre o Microsoft® Outlook® e o Salesforce

Resolvendo suas tarefas sincronizadas do Outlook

Atribuições de contas automáticas para contatos sincronizados

Depois de sincronizar contatos do Outlook, o Salesforce for Outlook tenta atribuí-los automaticamente a contas.

Esta tabela descreve o processo de atribuição de conta.

Se	Então
A empresa de um contato corresponder a uma conta do Salesforce exclusiva	o contato será atribuído àquela conta.
A empresa de um contato corresponder a várias contas do Salesforce ou nenhuma	O contato é enviado para Meus itens não resolvidos no Salesforce, que pode ser acessado da página inicial de Contato ou do aplicativo de bandeja do sistema Salesforce para Outlook. Você pode usar essa lista para atribuir manualmente contatos a contas existentes, criar novas contas ou confirmar que os contatos são privados.
Um contato não possui um nome de empresa	O contato é tratado como privado e não é enviado para Meus itens não resolvidos.
A empresa de um contato é alterada no Outlook	Se uma conta correspondente for encontrada no Salesforce, o contato será atribuído a essa conta. Caso contrário, o contato será enviado para Meus itens não resolvidos para ser resolvido.
Um contato não resolvido é excluído do Outlook	O contato é removido de Meus itens não resolvidos da próxima vez que a lista for aberta.
Um contato não resolvido é alterado no Outlook	O registro do contato é atualizado em Meus itens não resolvidos. Caso a empresa do contato seja alterada, a Salesforce verifica se essas

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para designar contas:
- "Ler" nas contas e "Editar" nos contatos

Para criar novas contas:
- "Criar" nas contas e "Editar" nos contatos

  E

  "Mostrar Criação rápida"

Se	Então
	informações correspondem a qualquer conta existente e as atribui a uma conta se um correspondente for encontrado.

CONSULTE TAMBÉM:

- Sincronizando contatos com o Salesforce for Outlook
- Resolvendo contatos sincronizados
- Gerenciando sua configuração do Salesforce for Outlook

Gerenciamento de como os itens do Microsoft® Outlook® sincronizam com o Salesforce

Gerencie os seus contatos, eventos e tarefas usando categorias do Outlook para que os itens do Outlook sejam sincronizados com o Salesforce da forma que você quiser - selecionando os itens a serem sincronizados ou sincronizando todos os itens e selecionando aqueles que não devem ser sincronizados.

Exiba as suas configurações de sincronização a partir da bandeja do sistema Windows® e, em seguida, gerencie como sincronizará os itens do Outlook com o Salesforce.

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

1. Clique com o botão direito no ícone do Salesforce para Outlook ( ) na bandeja do sistema.

2. Clique em **Configurações** e, em seguida, em **Avançar**.
3. Veja se a sincronização de itens está configurada com a opção `Sincronizar apenas os itens do Outlook que eu selecionar` ou a opção `Sincronizar todos os itens do Outlook`.
   - Se a sincronização estiver configurada com a opção `Sincronizar apenas os itens do Outlook que eu selecionar`, o Salesforce para Outlook sincronizará apenas os itens do Outlook que você escolher. Você atribuirá a categoria `Sincronizar com o Salesforce` aos itens que deseja sincronizar na página 574.
   - Se a sincronização estiver configurada com a opção `Sincronizar todos os itens do Outlook`, o Salesforce para Outlook sincronizará todos os itens do Outlook. Você atribuirá a categoria `Não sincronizar com o Salesforce` aos itens cuja sincronização você deseja impedir na página 574.
4. Clique em **Cancelar (Cancel)**.

Escolha de quais itens do Microsoft® Outlook® sincronizar com o Salesforce

Se tiver configurado a sincronização de contatos, eventos e tarefas com o Salesforce usando a opção `Sincronizar apenas os itens do Outlook que eu selecionar` no Salesforce para Outlook, você terá que selecionar os itens do Outlook a serem sincronizados.

1. No Outlook, selecione os contatos, os eventos e as tarefas que deseja sincronizar.
2. Na faixa do Outlook, clique em **Categorizar**.
3. Selecione a categoria `Sincronizar com o Salesforce`.

   Os itens categorizados começarão a ser sincronizados durante o próximo ciclo de sincronização.

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

Bloqueio de quais itens do Microsoft® Outlook® sincronizar com o Salesforce

Se tiver configurado a sincronização de contatos, eventos e tarefas com o Salesforce usando a opção `Sincronizar todos os itens do Outlook` no Salesforce para Outlook, ainda assim você poderá controlar os itens que não deseja sincronizar.

1. No Outlook, selecione os contatos, os eventos e as tarefas que não deseja sincronizar.
2. Na faixa do Outlook, clique em **Categorizar**.
3. Selecione a categoria `Não sincronizar com o Salesforce`.

   Os itens categorizados pararão de ser sincronizados durante o próximo ciclo de sincronização.

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

Meus itens não resolvidos

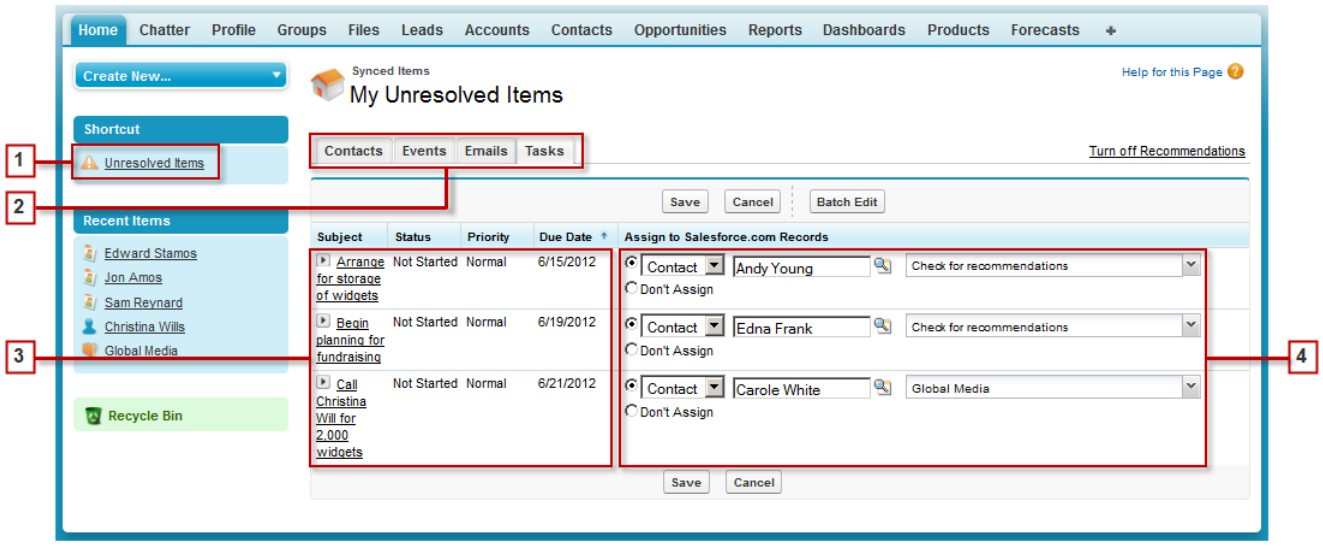
Quando você usa Salesforce para Outlook, Exchange Sync ou Email para Salesforce para sincronizar itens ou adicionar emails do seu aplicativo de email ao Salesforce, os itens que esses recursos não conseguem atribuir automaticamente a registros do Salesforce são exibidos em Meus itens não resolvidos.

Como parte de sua rotina diária, você usará essa página para gerenciar os itens não resolvidos que exigem sua atenção. Eventos recorrentes não aparecem na página Meus itens não resolvidos. Em vez disso, pode-se ir diretamente aos eventos recorrentes em seu calendário para associá-los a registros do Salesforce.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience (somente quando solicitado para resolver itens do Salesforce para Outlook a partir da bandeja do sistema do Windows)

Disponível em: **todas** as edições



1. Acesse facilmente a página Meus itens não resolvidos usando o atalho **Itens não resolvidos** na barra lateral.
2. Revise rapidamente itens não atribuídos por tipo usando as guias Contatos, Eventos e Tarefas.
3. Exiba seus itens não atribuídos.
4. Atribua seus itens nos registros do Salesforce — manualmente ou usando recomendações do Salesforce — ou confirme que deseja deixá-los não atribuídos.

Usando recursos que facilitam a resolução de itens

O recurso a seguir ajuda a resolver itens de forma rápida e fácil.

Para	Usar o recurso	Este recurso ajuda a poupar tempo porque
Atribuir vários itens simultaneamente	Edição de lote	Você pode atribuir até 50 itens em qualquer fila simultaneamente.
Peça ao Salesforce para fornecer recomendações	Recomendações	Salesforce fornece recomendações para contas, casos e oportunidades às quais você pode atribuir seus itens. Se você não quiser ver essas recomendações, clique no link **Desativar recomendações**. Se você mudar de ideia, clique no link **Ativar recomendações**. As recomendações serão exibidas somente quando você selecionar um contato na pesquisa, a lista relacionada estiver vazia. O Salesforce exibe recomendações com base nos seguintes critérios. • **Contas:** O contato tem uma conta como pai, ou uma função de contato na conta. • **Casos:** O contato é relacionado ao caso.

Para	Usar o recurso	Este recurso ajuda a poupar tempo porque
		• **Oportunidades:** O contato tem uma função de contato na oportunidade.

CONSULTE TAMBÉM:

Resolvendo suas tarefas sincronizadas do Outlook

Resolvendo contatos sincronizados

Resolvendo eventos sincronizados

Resolvendo contatos sincronizados

Quando contatos são sincronizados entre um aplicativo de email e o Salesforce para Outlook ou o Exchange Sync, alguns são atribuídos automaticamente a contas com base em sua empresa. O restante é adicionado a Meus itens não resolvidos, onde você pode atribuir contatos a contas do Salesforce ou confirmar se deseja deixá-los não atribuídos.

1. Acesse seus contatos não resolvidos no atalho da barra lateral **Itens não resolvidos**.
2. Resolva cada contato de qualquer uma destas formas.
   - Atribua uma conta.
     - Selecione uma conta em Escolher conta sugerida na lista suspensa. Sugerimos contas somente se detectamos possíveis correspondências com base na empresa do contato. As contas sugeridas sempre mostram o campo `Nome da conta` e os três primeiros campos adicionais definidos no layout de pesquisa da sua conta. Se sua organização tiver filtros de pesquisa de contato que impedem que determinadas contas sejam atribuídas a contatos, essas contas não aparecerão como contas sugeridas e não poderão ser atribuídas a contatos.
     - Selecione *`Pesquisar Salesforce.com...`*. Na pesquisa, clique em **Novo**, insira informações da conta e clique em **Salvar**, ou insira critérios de pesquisa, clique em **Ir!** e clique na conta correta. Se você não vir a pesquisa, talvez precise antes permitir pop-ups no Salesforce.
   - Deixar não atribuído—Selecione *`Não atribuir conta nova`* na lista suspensa se quiser confirmar que um contato sem conta deve permanecer não atribuído. Os contatos não atribuídos não são relacionados aos registros do Salesforce e ficam visíveis apenas para você e seu administrador.
   - Escolher uma conta em caso de conflito — Se as empresas do contato de email e dos contatos do Salesforce forem diferentes, clique em *`Não atribuir nova conta`* na lista suspensa para substituir uma pela outra. A conta do Salesforce substituirá a empresa do contato de email caso o Salesforce esteja definido para prevalecer, ou o contato de email substituirá a conta do Salesforce caso o contato de email esteja definido para prevalecer.
   - Cancelar uma seleção—Selecione *—`Nenhum selecionado`—* na lista suspensa.
3. Clique em **Salvar** para salvar suas alterações. Todos os itens modificados são removidos da lista. Os itens restantes continuam sendo sincronizados, e você pode retornar a qualquer momento para resolvê-los. Clicar em **Cancelar** cancela todas as alterações na página. Cada contato atribuído a uma conta agora aparece na lista relacionada Contatos para essa conta.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience (somente quando solicitado para resolver itens do Salesforce para Outlook a partir da bandeja do sistema do Windows)

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir ou editar contatos não resolvidos:
- "Editar" nos contatos e "Ler" nas contas

  E

  Sincronização ativada para contatos

Para criar novas contas:
- "Editar" nos contatos e "Criar" nas contas

  E

  "Mostrar Criação rápida"

Nota: Você também pode resolver um contato a partir do registro do contato marcando-o como privado ou atribuindo-o a uma conta.

Sua lista de contatos não resolvidos funciona como um modo de exibição de lista padrão. Clique em **Editar** ou em **Criar nova exibição** para definir filtros e personalizar colunas.

CONSULTE TAMBÉM:

Meus itens não resolvidos

Sincronizando contatos com o Salesforce for Outlook

Resolvendo eventos sincronizados

Quando eventos não recorrentes são sincronizados do seu aplicativo de email com o Salesforce para Outlook ou Exchange Sync, eles aparecem no calendário do Salesforce e na página Meus itens não resolvidos. Use esta página para atribuir compromissos aos registros do Salesforce relacionados ou para confirmar se deseja deixá-los não atribuídos.

Nota: Eventos recorrentes não aparecem na página Meus itens não resolvidos. Em vez disso, pode-se ir diretamente aos eventos recorrentes em seu calendário para associá-los a registros do Salesforce.

1. Acesse seus compromissos não resolvidos no atalho da barra lateral **Itens não resolvidos**.
2. Dependendo de como você deseja resolver um compromisso, escolha uma destas ações.
   - Atribuir a registros relacionados—Insira um registro relacionados em um ou em ambos os campos. Se precisar, primeiro selecione o tipo de registro correto na lista suspensa. Se você atribuir um lead, você não poderá atribuir registros adicionais. Limpe uma entrada para cancelar uma atribuição.
   - Deixar não atribuído — Clique em **Não atribuir**. Os compromissos não atribuídos, como reuniões internas ou compromissos pessoais, não são vinculados a nenhum outro registro e ficam visíveis apenas para você.
3. Clique em **Salvar** para salvar suas alterações. Todos os itens modificados são removidos da lista. Os itens restantes continuam sendo sincronizados, e você pode retornar a qualquer momento para resolvê-los. Clicar em **Cancelar** cancela todas as alterações na página. O compromisso é adicionado à lista relacionada Histórico de atividades ou Atividades abertas do registro associado. Você não pode salvar as alterações se os compromissos tiverem um campo personalizado necessário ou se um campo personalizado da atividade se tornar necessário após a adição de itens à sua lista de compromissos não resolvidos.

Nota: Você também pode resolver um compromisso do registro de compromissos marcando-o como privado ou atribuindo-o a outros registros do Salesforce usando os campos `Relacionado a` e `Nome`. Os compromissos atribuídos e privados são removidos automaticamente da lista de eventos não resolvidos. Clique em ▸ ao lado do assunto para ver uma descrição do compromisso.

CONSULTE TAMBÉM:

Meus itens não resolvidos

Sincronizando compromissos com o Salesforce for Outlook

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience (somente quando solicitado para resolver itens do Salesforce para Outlook a partir da bandeja do sistema do Windows)

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir ou editar compromissos não resolvidos:

- "Editar" nos compromissos e "Ler" nos objetos que você atribui a compromissos

  E

  Sincronização ativada para compromissos

Para criar novos registros do Salesforce:

- "Editar" em eventos

  E

  "Mostrar Criação rápida" e "Criar" nestes objetos

Para ver os dados usados recentemente nos campos de registros relacionados:

- "Preenchimento automático da pesquisa" nas Configurações de pesquisa

Resolvendo suas tarefas sincronizadas do Outlook

Quando tarefas são sincronizadas do Outlook com o Salesforce for Outlook, eles aparecem na página Meus itens não resolvidos. Use esta página para atribuir tarefas aos registros do Salesforce relacionados ou para confirmar se deseja deixá-los não atribuídos.

1. Acesse suas tarefas não resolvidas no atalho da barra lateral **Itens não resolvidos**.
2. Dependendo de como você deseja resolver uma tarefa, escolha uma destas ações.
   - Atribuir a registros relacionados—Insira um registro relacionados em um ou em ambos os campos. Se precisar, primeiro selecione o tipo de registro correto na lista suspensa. Se você atribuir um lead, não poderá atribuir registros adicionais. Limpe uma entrada para cancelar uma atribuição.
   - Deixar não atribuído—Clique em **Não atribuir**. Tarefas não atribuídas, como reuniões internas ou compromissos pessoais, não são vinculados a nenhum outro registro e ficam visíveis apenas para você.
3. Clique em **Salvar** para salvar suas alterações. Todos os itens modificados são removidos da lista. Os itens restantes continuam sendo sincronizados, e você pode retornar a qualquer momento para resolvê-los. Clicar em **Cancelar** cancela todas as alterações na página. A tarefa é adicionada à lista relacionada Histórico de atividades ou Atividades abertas do registro associado. Você não pode salvar as alterações se as tarefas tiverem um campo personalizado necessário ou se um campo personalizado da atividade se tornar necessário após a adição de itens à sua lista de tarefas não resolvidas.

Nota: Você também pode resolver tarefas do registro de tarefas atribuindo-a a outros registros do Salesforce usando os campos `Relacionado a` e `Nome`. As tarefas atribuídas são removidas automaticamente da lista de tarefas não resolvidas.

CONSULTE TAMBÉM:

Meus itens não resolvidos

Sincronizando tarefas com o Salesforce for Outlook

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic e Lightning Experience (somente quando solicitado para resolver itens do Salesforce para Outlook a partir da bandeja do sistema do Windows)

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir ou editar tarefas não resolvidas:

- "Editar" nas tarefas e "Ler" nos objetos que você atribui a tarefas

  E

  Sincronização ativada para tarefas

Para criar novos registros do Salesforce:

- "Editar" nas tarefas

  E

  "Mostrar Criação rápida" e "Criar" nestes objetos

Para ver os dados usados recentemente nos campos de registros relacionados:

- "Preenchimento automático da pesquisa" nas Configurações de pesquisa

Excluir itens em sincronização com o Salesforce para Outlook

Remova um item em sincronização com o Salesforce para Outlook do Salesforce e Outlook excluindo o item apenas em um sistema. Dê atenção especial a tarefas recorrentes e itens recém-atualizados que deseja excluir.

Primeiro, verifique a direção da sincronização para o contato, evento ou tarefa que deseja excluir. Depois, exclua o item do sistema do qual o item está definido para fluir. Se seus itens forem definidos para sincronizar nas duas direções, você poderá excluir itens de um dos sistemas.

Como resultado, o Salesforce para Outlook remove automaticamente o item correspondente no outro sistema.

Nota: Tarefas recorrentes sincronizam apenas no Salesforce; portanto, não há necessidade de verificar a direção da sincronização antes de excluir esses itens: sempre exclua tarefas recorrentes no Salesforce.

1. Em suas configurações pessoais, insira `Salesforce para Outlook` na caixa `Busca rápida` e clique em **Exibir minha configuração**.
2. Verifique a configuração de direção da sincronização para o contato, evento ou tarefa (não recorrente) que deseja excluir.
3. Exclua o item no sistema do qual a sincronização está fluindo.
   Por exemplo, se deseja excluir um contato e seus contatos estiverem definidos para sincronizar do Outlook para o Salesforce, exclua o contato no Outlook.
   O item excluído é removido de ambos os sistemas durante o próximo ciclo de sincronização.

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para excluir itens em sincronização entre o Salesforce e o Outlook

- "Excluir" em todos os objetos que usuários desejam excluir

Se o item não foi removido de ambos os sistemas, é possível que você — ou outro representante de vendas — tenha atualizado esse registro dentro do mesmo ciclo de sincronização, e o Salesforce para Outlook deu preferência para a atualização em vez da exclusão. Esse comportamento acontece como resultado do `Comportamento de conflito` definido na configuração do Salesforce para Outlook de alguém, que teria deixado que a atualização em um sistema "sobrepusesse" a exclusão no outro. Nesse caso, exclua o registro novamente para removê-lo de ambos os sistemas. Ou verifique com seu colega de trabalho primeiro, que obviamente se preocupa com esse item!

Exibir registros do Salesforce no Microsoft® Outlook®

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir o Painel lateral do Salesforce no Outlook:	"Painel lateral" na configuração do Outlook
Para adicionar emails do Outlook (inclusive anexos), compromissos e tarefas aos registros do Salesforce:	"Adicionar email" em sua configuração do Outlook
Para adicionar anexos de email específicos ao Salesforce:	"Permitir que os usuários selecionem anexos" em sua configuração do Outlook
Para adicionar emails (inclusive anexos), compromissos e tarefas a diversos contatos:	"Permitir que usuários relacionem diversos contatos a tarefas e compromissos" nas Configurações de atividade
Para adicionar emails a vários registros do Salesforce que aceitam tarefas:	Entre em contato com o suporte ao cliente da Salesforce

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

Obtenha insight sobre os contatos e leads do Salesforce relacionados aos seus emails importantes do Outlook — diretamente no Outlook. O painel lateral do Salesforce exibe registros do Salesforce aos quais você pode adicionar emails, eventos e tarefas do Outlook.

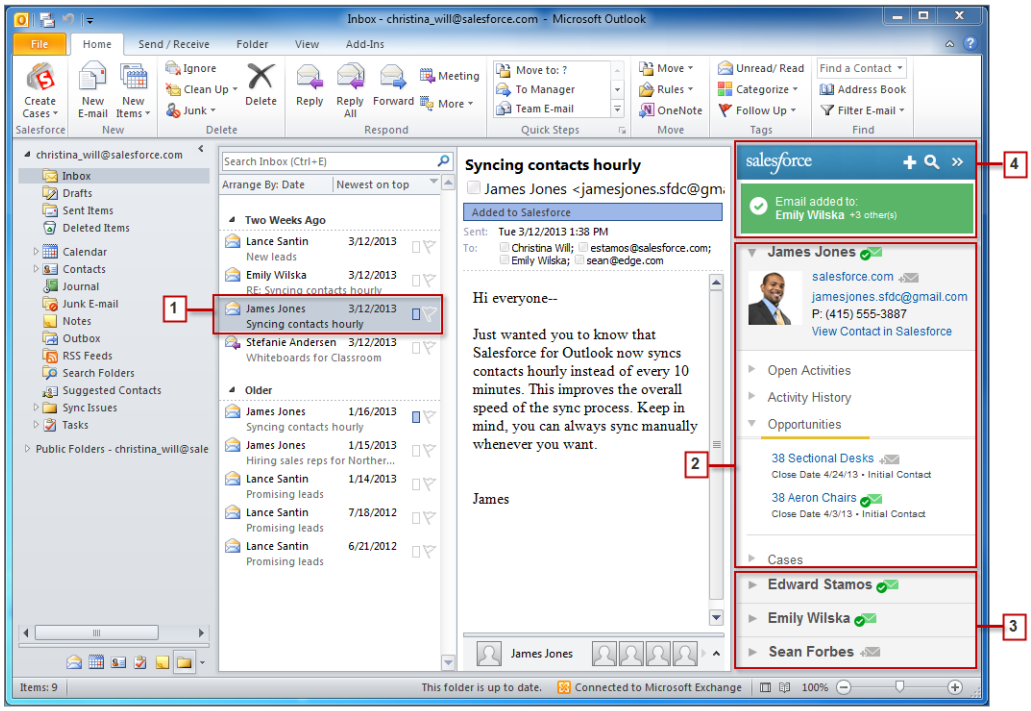
Assista a uma demonstração: Usando o painel lateral do Salesforce para trabalhar com registros no Microsoft® Outlook®

Ao selecionar um email da caixa de entrada ou um evento no calendário do Outlook, o painel lateral do Salesforce mostra detalhes relacionados de contatos e leads do Salesforce diretamente no Outlook. Após o administrador ativar o painel lateral na configuração do Outlook, o painel lateral exibirá até 10 contatos e leads a partir dos campos de email ou eventos `De`, `Para` e `Cc`.

Além disso, o Painel lateral do Salesforce:

- Exibe até quatro atividades, oportunidades e casos relacionados aos contatos e leads que aparecem no painel lateral.
- Facilita o processo de adicionar emails do Outlook e seus anexos a vários registros do Salesforce e de adicionar eventos e tarefas do Outlook a vários contatos e a outro registro ao qual você pode associar tarefas, como uma conta, um caso ou até mesmo um registro de objeto personalizado.
- Descobre contatos ou leads duplicados. É possível escolher os mais adequados para exibição no painel lateral.
- Permite criar registros do Salesforce diretamente do painel lateral.
- Inclui um recurso de pesquisa para localizar registros adicionais do Salesforce.
- Inclui links para visualizar os detalhes completos dos registros diretamente no Salesforce.

Confira como utilizar o painel lateral.



1. Selecione um email ou compromisso no Outlook.
2. Analise o conteúdo do Salesforce que é exibido no painel lateral, mostrando contatos e leads com base na ordem em que aparecem nos campos `De`, `Para` e `Cc` do seu email ou compromisso. Para cada contato e lead, as atividades, as oportunidades e os casos relacionados podem ser visualizados facilmente. Se quiser visualizar os detalhes completos do registro, simplesmente clique no link de um registro para abri-lo diretamente no Salesforce.

Para adicionar seu email ou compromisso aos registros do Salesforce que desejar, clique no ou ao lado desses registros Os anexos de email são incluídos automaticamente quando você adiciona um email ao Salesforce, a menos que sua organização tenha ativado o recurso que lhe permite selecionar anexos de email específicos. Nesse caso, você verá ao lado dos anexos individuais em seu painel lateral. Clique no ícone para adicionar esses anexos ao Salesforce.

Se o recurso Contas e contatos sociais estiver ativado no Salesforce, o painel lateral exibirá a foto do perfil do Facebook® ou do Twitter™, a que você tiver escolhido exibir no Salesforce para esses contatos e leads.

3. Selecione os outros contatos e leads relacionados ao seu email para ver seus detalhes, juntamente com atividades, casos e oportunidades relacionados.
4. Veja rapidamente os registros do Salesforce aos quais você adicionou emails ou compromissos. Se você deseja criar uma nova conta, caso, contato, lead, oportunidade ou registro de objeto personalizado, clique no . Caso não encontre os emails que está procurando, clique em para localizar outros registros e adicionar emails, compromissos ou tarefas da lista de tarefas do Outlook a eles. Há até mesmo um recurso de recolhimento ( ) para ocultar o painel lateral.

CONSULTE TAMBÉM:

Adicionar emails do Microsoft® Outlook® aos registros do Salesforce

Criar registros diretamente a partir do painel lateral do Salesforce

Procurando registros do Salesforce no Microsoft® Outlook®

Adicionar emails do Microsoft® Outlook® aos registros do Salesforce

PERMISSÕES DO USUÁRIO	
Para exibir o Painel lateral do Salesforce no Outlook:	"Painel lateral" na configuração do Outlook
Para adicionar emails do Outlook (inclusive anexos), compromissos e tarefas aos registros do Salesforce:	"Adicionar email" em sua configuração do Outlook
Para adicionar anexos de email específicos ao Salesforce:	"Permitir que usuários selecionem anexos" na configuração do Outlook
Para adicionar emails (inclusive anexos), compromissos e tarefas a diversos contatos:	"Permitir que usuários relacionem diversos contatos a tarefas e compromissos" nas Configurações de atividade
Para adicionar emails a vários registros do Salesforce que aceitam tarefas:	Entre em contato com o suporte ao cliente da Salesforce

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

Acompanhe emails importantes do Outlook relacionados a registros do Salesforce no painel lateral do Salesforce.

Você executará este procedimento usando o Painel lateral do Salesforce, um recurso disponível no Salesforce para Outlook. Caso você ainda não esteja familiarizado com o painel lateral, saiba mais sobre ele em Visualizando registros do Salesforce no Microsoft® Outlook®.

1. No Outlook:
   - Selecione um email na sua Caixa de entrada.
   - Crie um novo email.

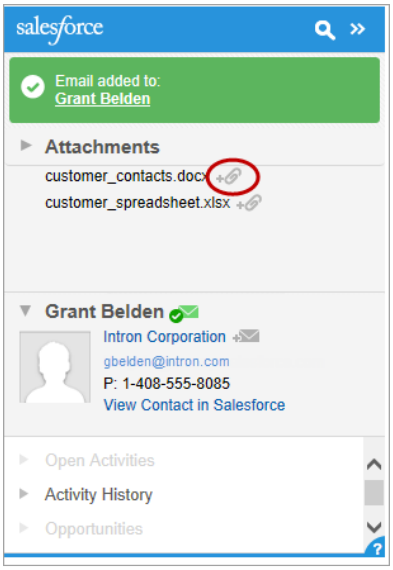
É possível adicionar um email a vários contatos e a outro registro com o qual é possível associar tarefas, como uma conta, um caso ou uma oportunidade.

2. No painel lateral, clique em do contato, conta, caso, oportunidade ou lead ao qual deseja adicionar o email. O painel lateral confirma os registros do Salesforce aos quais você adicionou seu email.

   Se estiver enviando um novo email, ele será incluído nos registros do Salesforce após você clicar em **Enviar**.

3. Você adicionará anexos de forma diferente, dependendo de como você está configurado para usar o painel lateral.

   - Se a seção de anexos aparecer depois que você adicionar seu email ao Salesforce, clique em para incluir anexos de email específicos no registro.



   - Caso não encontre a opção para adicionar anexos, seus anexos serão incluídos automaticamente quando você adicionar seu email ao Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

Procurando registros do Salesforce no Microsoft® Outlook®

Remover emails do Microsoft® Outlook® dos registros do Salesforce

Procurando registros do Salesforce no Microsoft® Outlook®

Remover emails do Microsoft® Outlook® dos registros do Salesforce

PERMISSÕES DO USUÁRIO	
Para exibir o Painel lateral do Salesforce no Outlook:	"Painel lateral" na configuração do Outlook
Para adicionar emails do Outlook (inclusive anexos), compromissos e tarefas aos registros do Salesforce:	"Adicionar email" em sua configuração do Outlook

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

Para adicionar anexos de email específicos ao Salesforce:	"Permitir que usuários selecionem anexos" na configuração do Outlook
Para adicionar emails (inclusive anexos), compromissos e tarefas a diversos contatos:	"Permitir que usuários relacionem diversos contatos a tarefas e compromissos" nas Configurações de atividade
Para adicionar emails a vários registros do Salesforce que aceitam tarefas:	Entre em contato com o suporte ao cliente da Salesforce

Você pode remover os emails do Microsoft Outlook de seus registros do Salesforce com o painel lateral do Salesforce para Outlook.

Você executará este procedimento usando o Painel lateral do Salesforce, um recurso disponível no Salesforce para Outlook. Caso você ainda não esteja familiarizado com o painel lateral, saiba mais sobre ele em Visualizando registros do Salesforce no Microsoft® Outlook®.

1. No Outlook, selecione o email que deseja remover dos registros do Salesforce.
2. No Painel lateral do Salesforce, encontre o registro do Salesforce do qual deseja remover o email. A seção superior do painel lateral exibe os registros aos quais você já adicionou seu email.
3. Passe o mouse sobre o , que se transforma em e clique nele para remover seu email do registro do Salesforce. O painel lateral exibe atualizações para os registros restantes do Salesforce aos quais você adicionou seu email.

CONSULTE TAMBÉM:

Adicionar emails do Microsoft® Outlook® aos registros do Salesforce

Procurando registros do Salesforce no Microsoft® Outlook®

Adicionar compromissos do Microsoft® Outlook® aos registros do Salesforce

Adicionar compromissos do Outlook aos registros do Salesforce usando o painel lateral do Salesforce. O compromisso é adicionado ao registro do Salesforce como uma atividade, que pode ser vista no Histórico de atividades do registro ou nas listas relacionadas de Atividades abertas.

1. No Outlook, selecione um compromisso que deseja adicionar aos registros do Salesforce. É possível adicionar um compromisso a vários contatos e a outro registro com o qual é possível associar tarefas, como uma conta, um caso ou uma oportunidade.

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir o Painel lateral do Salesforce no Outlook:

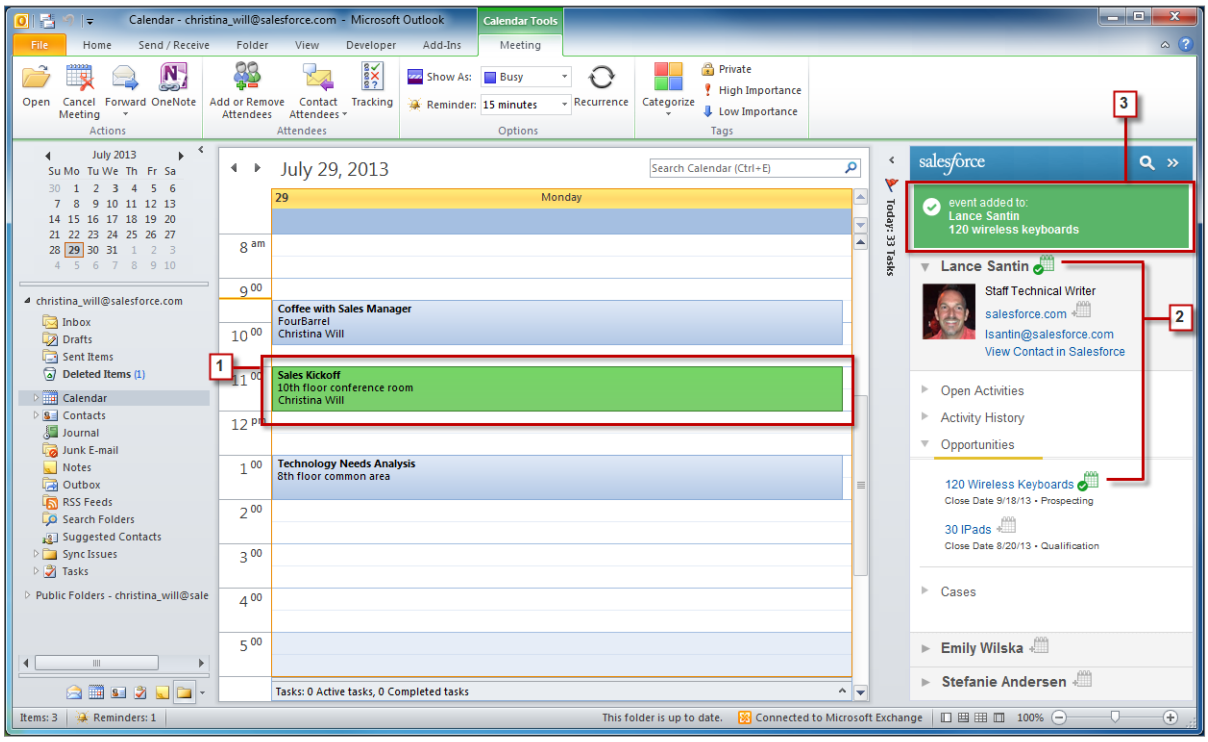
- "Painel lateral" na configuração do Outlook

Para adicionar emails do Outlook (inclusive anexos), compromissos e tarefas aos registros do Salesforce:

- "Adicionar email" em sua configuração do Outlook

Para adicionar emails (inclusive anexos), compromissos e tarefas a diversos contatos:

- "Permitir que usuários relacionem diversos contatos a tarefas e compromissos" nas Configurações de atividade



2. No Painel lateral do Salesforce, clique em do contato, conta, caso, oportunidade ou lead ao qual deseja adicionar o compromisso. Você verá o após adicionar o compromisso.
3. Revise os registros do Salesforce aos quais adicionou seu compromisso.

Adicionar tarefas do Microsoft® Outlook® aos registros do Salesforce

Você pode adicionar tarefas do Outlook a vários contatos do Salesforce e a outro registro com o qual é possível associar tarefas, como uma conta, um lead ou uma oportunidade. A tarefa é adicionada ao registro do Salesforce como uma atividade, que pode ser vista no Histórico de atividades do registro ou nas listas relacionadas de Atividades abertas.

Adicionar tarefas do Outlook aos registros do Salesforce de Tarefas no Microsoft Outlook.

1. Selecione a tarefa que você deseja adicionar a um registro do Salesforce.
2. Clique em no painel lateral para exibir o registro do Salesforce ao qual você deseja adicionar a tarefa.
3. Clique em ao lado do registro nos resultados da pesquisa.

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir o Painel lateral do Salesforce no Outlook:

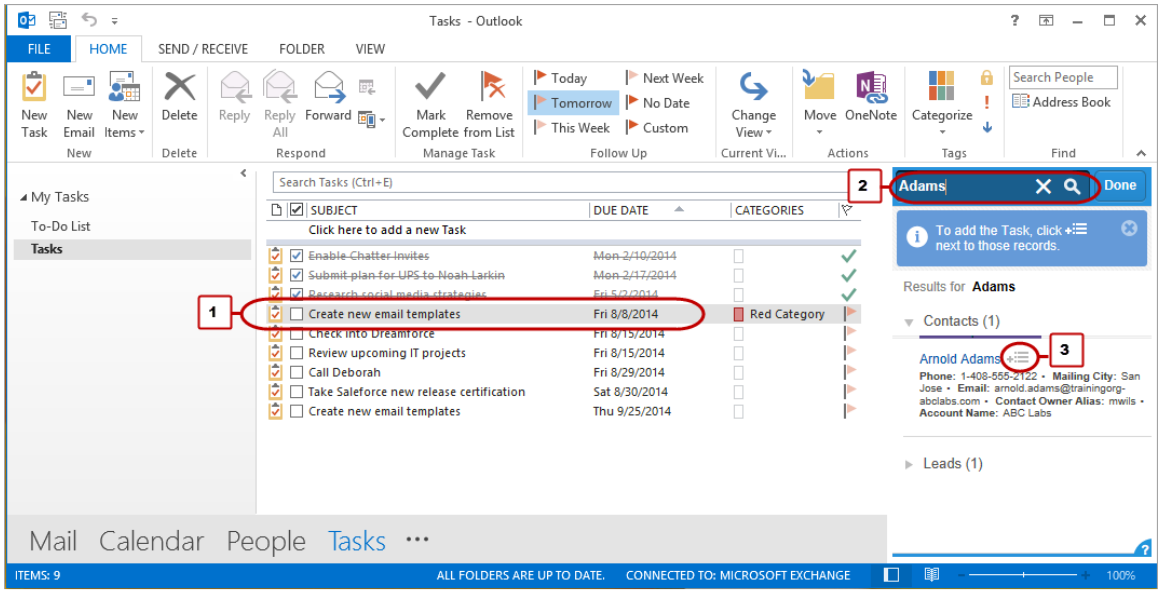
- "Painel lateral" na configuração do Outlook

Para adicionar emails do Outlook (inclusive anexos), compromissos e tarefas aos registros do Salesforce:

- "Adicionar email" em sua configuração do Outlook

Para adicionar emails (inclusive anexos), compromissos e tarefas a diversos contatos:

- "Permitir que usuários relacionem diversos contatos a tarefas e compromissos" nas Configurações de atividade



Você verá depois de adicionar a tarefa.

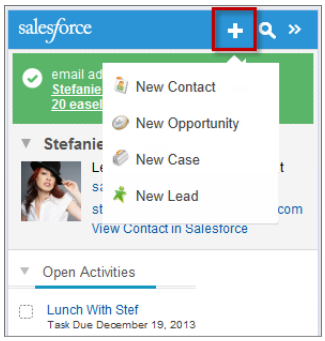
Criar registros diretamente a partir do painel lateral do Salesforce

Crie rapidamente diversos tipos de registros diretamente do painel lateral no Microsoft® Outlook®.

Dependendo de como o seu administrador configura o acesso ao editor do painel lateral do Salesforce, é possível criar contas, casos, contatos, leads, oportunidades e outros tipos de registros personalizados para a sua organização, diretamente do painel lateral.

1. Selecione um email no Outlook e clique no .

   Você verá algo parecido com isso.



2. Escolha uma ação.

   As ações à sua disposição dependem daquelas que o administrador configura, como Novo contato.

3. Complete os detalhes do registro fornecendo pormenores relevantes.

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

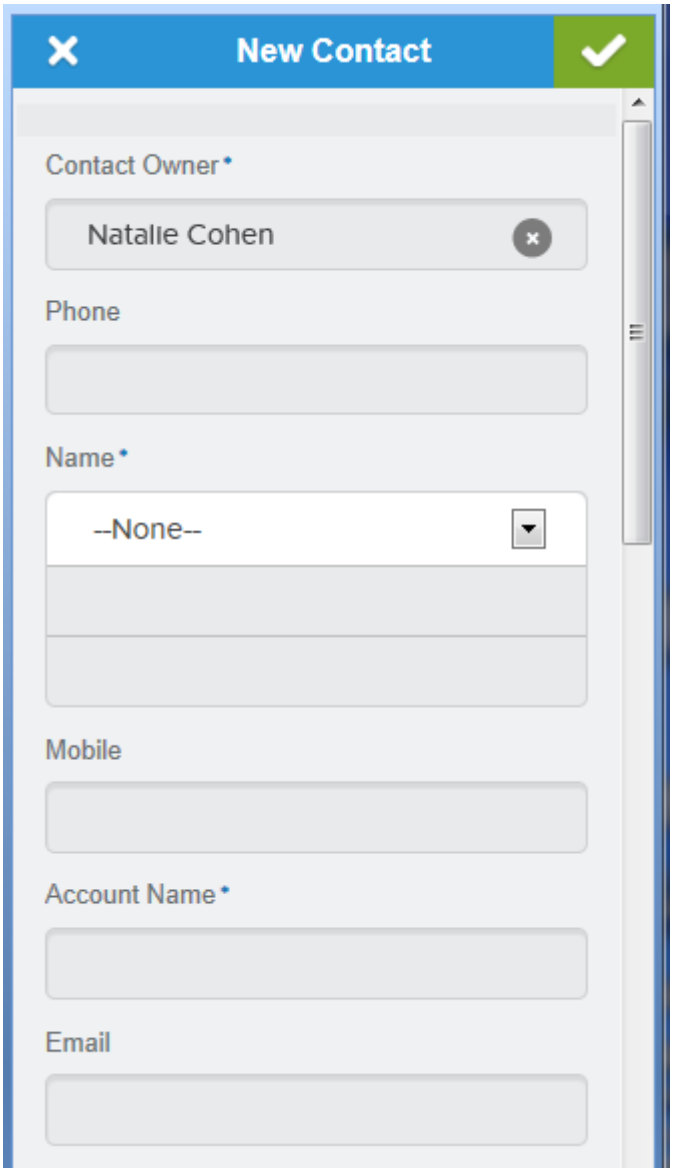
PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir o painel lateral do Salesforce:

- "Painel lateral" nas configurações do Outlook

Para criar novos registros a partir do painel lateral do Salesforce:

- "Criar" e "Ler" em todos os objetos a partir dos quais os usuários criam objetos E "Visível" em todos os campos obrigatórios nos registros que os usuários criam



4. Clique no para salvar o registro.

   Tenha em mente que os anexos de email não são incluídos nos registros criados.

Procurando registros do Salesforce no Microsoft® Outlook®

PERMISSÕES DO USUÁRIO	
Para exibir o Painel lateral do Salesforce no Outlook:	"Painel lateral" na configuração do Outlook
Para adicionar emails do Outlook (inclusive anexos), compromissos e tarefas aos registros do Salesforce:	"Adicionar email" em sua configuração do Outlook

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

Para adicionar anexos de email específicos ao Salesforce:	"Permitir que usuários selecionem anexos" na configuração do Outlook
Para adicionar emails (inclusive anexos), compromissos e tarefas a diversos contatos:	"Permitir que usuários relacionem diversos contatos a tarefas e compromissos" nas Configurações de atividade
Para adicionar emails a vários registros do Salesforce que aceitam tarefas:	Entre em contato com o suporte ao cliente da Salesforce

Você executará este procedimento usando o Painel lateral do Salesforce, um recurso disponível no Salesforce para Outlook. Caso você ainda não esteja familiarizado com o painel lateral, saiba mais sobre ele em Visualizando registros do Salesforce no Microsoft® Outlook®.

Ao exibir detalhes que aparecem no Painel lateral do Salesforce, você talvez queira procurar registros do Salesforce adicionais. Os resultados da pesquisa exibem contatos e quaisquer outros registros com os quais é possível associar tarefas, como uma campanha, um caso ou uma oportunidade.

1. No Outlook, selecione um email em relação ao qual deseja exibir registros adicionais do Salesforce.
2. No painel lateral, clique em .
3. Digite o termo da sua pesquisa. Por exemplo, se quiser procurar registros do Salesforce relacionados a *desktops*, digite `desktop`.
4. Clique no ícone de pesquisa para exibir registros do Salesforce relacionados ao seu termo de pesquisa.

CONSULTE TAMBÉM:

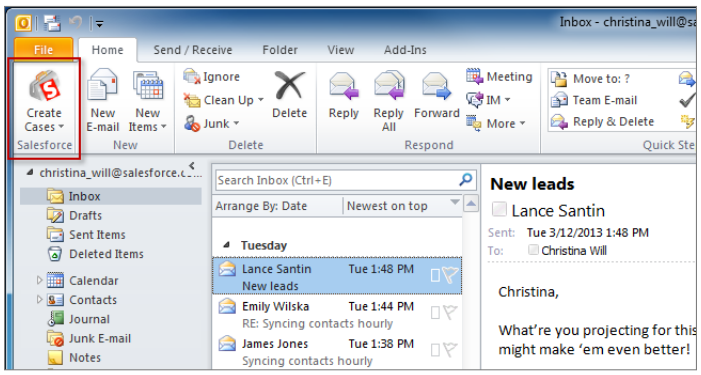
Exibir registros do Salesforce no Microsoft® Outlook®

Adicionar emails do Microsoft® Outlook® aos registros do Salesforce

Criar casos da faixa do Outlook com o Salesforce para Outlook

Nota: Para poder usar esse recurso, considere a possibilidade de criar registros diretamente a partir do painel lateral do Salesforce. Tenha em mente que, quando você cria casos a partir do painel lateral, os anexos de email não são incluídos.

Caso não veja o botão na lista suspensa **Criar casos** no Microsoft® Outlook®, entre em contato com seu administrador, que pode ativar esse recurso.



Caso você rastreie casos no Salesforce, é possível criar casos novos a partir dos seus emails do Microsoft® Outlook®. O seu administrador precisa criar, primeiro, destinos de Email-to-Case que aparecem no botão da lista suspensa **Criar casos** no Outlook. Para cada destino, você escolhe o designador, que pode ser usuários individuais ou filas. Ao criar casos, você pode adicionar até 10 emails simultaneamente para cada destino.

1. No Outlook, selecione até 10 emails enviados ou recebidos e clique em **Criar casos**.
2. Selecione um destino a partir da lista suspensa. O Salesforce para Outlook adiciona os emails que você selecionou como caso no Salesforce.

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para incluir anexos de email ao criar casos:

- "Sempre salvar anexos de email" em suas configurações de email do Salesforce

  E

  "Adicionar email" na sua configuração do Salesforce for Outlook

CONSULTE TAMBÉM:

Criar registros diretamente a partir do painel lateral do Salesforce

Editar suas configurações de email para o Salesforce para Outlook

Acesso às configurações e ferramentas do Salesforce para Outlook

Perguntas frequentes do Salesforce for Outlook

Categoria	Perguntas
Perguntas gerais do Salesforce for Outlook	Qual é a diferença entre os itens privados no Salesforce e no Microsoft® Outlook®?

EDIÇÕES

Esse recurso está disponível para gerenciamento a partir do: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponível em: **todas** as edições

Categoria	Perguntas
Instalando o Salesforce for Outlook	Posso ter o Salesforce for Outlook e o Connect for Outlook instalados ao mesmo tempo? O Salesforce for Outlook suporta servidores terminais? Por que a instalação do meu Salesforce for Outlook está falhando na tela de pré-requisitos?
Configurando o Salesforce for Outlook	Por que não posso fazer login no Salesforce for Outlook? Posso mapear campos personalizados que estou sincronizando com o Salesforce para Outlook? Posso configurar o Salesforce for Outlook em massa? Posso usar a lógica de filtro nos conjuntos de dados do Salesforce for Outlook? Posso usar categorias do Outlook para indicar o que desejo que o Salesforce for Outlook sincronize?
Sincronizando com o Salesforce for Outlook	Devo sincronizar o Outlook ou usar assistentes de importação para carregar meus dados no Salesforce? Posso sincronizar contas pessoais usando o Salesforce para Outlook? Posso adicionar casos usando o Salesforce for Outlook? Posso associar registros do Outlook a objetos personalizados usando o Salesforce for Outlook?
Selecionando registros a sincronizar	Posso usar categorias do Outlook para indicar o que desejo que o Salesforce for Outlook sincronize?
Gerenciando registros sincronizados	Por que o Salesforce for Outlook cria registros duplicados no Microsoft® Outlook®? Por que o Salesforce for Outlook cria contatos duplicados no Salesforce e no Microsoft® Outlook®? Por que o Salesforce for Outlook exclui meus registros do Outlook após a sincronização?
Adicionando emails ao Salesforce for Outlook	Por que o Salesforce for Outlook não está incluindo emails no contato ou lead certo do Salesforce? Por que não consigo incluir emails no Salesforce? Quando adiciono emails ao Salesforce, como posso incluir anexos de email?
Sincronizando contatos	Como ativar contatos para sincronização no Salesforce for Outlook?
Protegendo seus dados	Como o Salesforce for Outlook protege os emails? A Salesforce oferece suporte ao login único (SSO) para o Salesforce for Outlook? Quão seguro o Salesforce for Outlook é?

Qual é a diferença entre os itens privados no Salesforce e no Microsoft® Outlook®?

Os itens particulares no Microsoft Outlook e no Salesforce diferem em aspectos que talvez você não suponha. A tabela a seguir fornece detalhes que você deve saber antes de decidir se inclui itens particulares quando é realizada a sincronização entre o Outlook e o Salesforce.

Item	Particular no Outlook	Particular no Salesforce
Contatos	As outras pessoas da organização, com exceção de seu administrador de troca, não podem ver seus contatos.	Apenas contatos que não são associados com contas particulares e não são visíveis a outros usuários do Salesforce, exceto usuários acima de tal função na hierarquia e administradores, que podem visualizar, editar e se informar sobre contatos. Porém, os contatos associados com contas são visíveis para outros usuários do Salesforce.
Compromissos	As outras pessoas da organização, com exceção de seu administrador de troca, não podem ver seus eventos.	Apenas intervalos de tempo, e não detalhes do evento, de seu calendário são visíveis a outros usuários do Salesforce, exceto usuários acima de tal função na hierarquia e administradores, que podem visualizar, editar e se informar sobre contatos.
Tarefas	As outras pessoas da organização, com exceção de seu administrador de troca, não podem ver suas tarefas.	O Salesforce não inclui quaisquer meios para manter as tarefas como particulares. Por isso, outros usuários de sua organização, dependendo da função na hierarquia, e administradores podem ver suas tarefas.

CONSULTE TAMBÉM:

- Como o Salesforce para Outlook sincroniza entre o Microsoft® Outlook® e o Salesforce
- Visão geral da sincronização entre o Microsoft® Outlook® e o Salesforce

Posso ter o Salesforce for Outlook e o Connect for Outlook instalados ao mesmo tempo?

Sim, você pode ter os dois produtos instalados, mas visando o melhor desempenho, recomendamos a remoção do Connect for Outlook e o uso apenas do Salesforce for Outlook. Para ocultar temporariamente o Connect for Outlook, clique com o botão direito na barra de ferramentas do Outlook e desmarque Connect for Outlook.

CONSULTE TAMBÉM:

- Como o Salesforce para Outlook sincroniza entre o Microsoft® Outlook® e o Salesforce

O Salesforce for Outlook suporta servidores terminais?

Não. O Salesforce for Outlook não suporta servidores terminais, como o Citrix.

CONSULTE TAMBÉM:

- Como o Salesforce para Outlook sincroniza entre o Microsoft® Outlook® e o Salesforce

Por que a instalação do meu Salesforce for Outlook está falhando na tela de pré-requisitos?

Talvez seu sistema não atenda a todos os requisitos do sistema do Salesforce for Outlook. Verifique se seu sistema atende a esses requisitos. Depois, tente instalar o Salesforce for Outlook novamente.

CONSULTE TAMBÉM:

- Como o Salesforce para Outlook sincroniza entre o Microsoft® Outlook® e o Salesforce
- Instalar e configurar o Salesforce para Outlook

Por que não posso fazer login no Salesforce for Outlook?

O fato de você não conseguir fazer login pode estar relacionado aos requisitos de endereço IP de sua empresa. Se sua organização restringir endereços de IP, os logins de IPs não confiáveis serão bloqueados até serem ativados. O Salesforce envia automaticamente um email de ativação que você pode usar para fazer login. O email contém uma chave de segurança que deve ser adicionada ao final da senha. Por exemplo: se a senha for *minhasenha* e a chave de segurança for *XXXXXXXXXX*, digite *minhasenhaXXXXXXXXXX* para fazer login.

CONSULTE TAMBÉM:

- Como o Salesforce para Outlook sincroniza entre o Microsoft® Outlook® e o Salesforce

Posso mapear campos personalizados que estou sincronizando com o Salesforce para Outlook?

Sim. Você pode mapear um campo do Salesforce a um campo personalizado do Outlook ou um campo do Outlook a um campo personalizado do Salesforce usando o Salesforce para Outlook. Os seguintes tipos de campo estão disponíveis para mapeamento:

- Campos de texto do Outlook
- Campos de texto do Salesforce
- Alguns campos de lista de opções do Salesforce

Para mapear a campos personalizados, abra uma configuração do Outlook. Em `Mapeamento de campo`, selecione *`Campo personalizado...`* no final das listas de opções do `Campo do Outlook` correspondente. Digite o nome do campo e clique em **OK**.

CONSULTE TAMBÉM:

- Personalizar os campos que você sincroniza entre o Salesforce e Outlook

Posso configurar o Salesforce for Outlook em massa?

Sim. Voc pode criar uma configuração no Salesforce e atribuí-la a perfis ou até mesmo a usuários específicos. Quando esses usuários configurarem o Salesforce for Outlook, as definições da configuração serão implantadas automaticamente no Outlook.

CONSULTE TAMBÉM:

- Gerenciando sua configuração do Salesforce for Outlook

Posso usar a lógica de filtro nos conjuntos de dados do Salesforce for Outlook?

Não. Você não pode usar a lógica de filtro para limitar quais registros os usuários sincronizam usando o Salesforce for Outlook.

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral da sincronização entre o Microsoft® Outlook® e o Salesforce

Posso usar categorias do Outlook para indicar o que desejo que o Salesforce for Outlook sincronize?

Não, o Salesforce for Outlook usa pastas ao invés de categorias para especificar quais itens sincronizar.

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral da sincronização entre o Microsoft® Outlook® e o Salesforce
- Alterar suas pastas de sincronização para o Salesforce for Outlook

Posso sincronizar contas pessoais usando o Salesforce para Outlook?

Não. Não é possível carregar contas pessoais usando o Salesforce para Outlook.

Para obter informações sobre como importar contas pessoais para a sua organização do Salesforce, consulte Importar minhas contas pessoais.

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral da sincronização entre o Microsoft® Outlook® e o Salesforce

Posso adicionar casos usando o Salesforce for Outlook?

Sim, o Salesforce para Outlook suporta a adição de emails ao salesforce como casos.

CONSULTE TAMBÉM:

- Criar casos da faixa do Outlook com o Salesforce para Outlook

Posso associar registros do Outlook a objetos personalizados usando o Salesforce for Outlook?

Você pode atribuir compromissos e tarefas sincronizados a vários objetos diferentes, incluindo objetos personalizados, mas é possível atribuir contatos sincronizados somente a contas.

CONSULTE TAMBÉM:

- Visão geral da sincronização entre o Microsoft® Outlook® e o Salesforce

Por que o Salesforce for Outlook cria registros duplicados no Microsoft® Outlook®?

Se você marcar itens como Particulares ou atribuí-los à categoria *Não sincronizar com o Salesforce* do Outlook e sincronizar contatos, compromissos e tarefas a partir do Salesforce para o Outlook, o Salesforce for Outlook poderá criar registros duplicados no Outlook.

Isso pode acontecer se você tiver itens do Salesforce que contêm as mesmas informações dos itens do Outlook que você marcou como Particulares ou atribuiu à categoria *Não sincronizar com o Salesforce*. Esses itens nunca foram mapeados uns nos outros, de modo que o Salesforce for Outlook os trata separadamente, resultando em duplicatas.

Se quiser remover duplicatas, é melhor remover as do Outlook que foram marcadas como Particulares ou atribuídas à categoria *Não sincronizar com o Salesforce* do Outlook. Fazer isso assegura que você não exclua as informações do Salesforce que os usuários talvez tenham inserido.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da sincronização entre o Microsoft® Outlook® e o Salesforce

Por que o Salesforce for Outlook cria contatos duplicados no Salesforce e no Microsoft® Outlook®?

Se você sincronizar os registros da sua equipe e eles incluírem informações diferentes para alguns dos mesmos contatos que você possui, o Salesforce for Outlook poderá criar contatos duplicados no Salesforce e no Outlook.

Por exemplo, você e um membro da equipe têm Christina Wills como contato. Mas os dois contatos listam empresas diferentes para ela. O Salesforce for Outlook sincroniza os contatos para você e os membros de sua equipe, resultando em duplicatas no Salesforce e no Outlook.

Para evitar isso, coordene com os membros da sua equipe para compartilharem as mesmas informações de contato. Será preciso remover os contatos que contêm as informações desatualizadas.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da sincronização entre o Microsoft® Outlook® e o Salesforce

Por que o Salesforce for Outlook exclui meus registros do Outlook após a sincronização?

O Salesforce for Outlook sincroniza automaticamente os registros que você possui, bem como os registros aos quais você tem acesso de leitura/gravação, que são:

- Associados com as suas contas
- Associados às contas das quais você é membro da equipe de contas
- De propriedade de membros de seus grupos de perfil de sincronização

Se tentar sincronizar um registro do Outlook com o Salesforce que não se encaixa nas categorias acima, o processo de sincronização talvez tente excluir esse registro do Outlook durante uma sincronização posterior. Para evitar a exclusão desses registros, atribua-os à categoria do Outlook *Não sincronizar com o Salesforce*.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da sincronização entre o Microsoft® Outlook® e o Salesforce

Por que o Salesforce for Outlook não está incluindo emails no contato ou lead certo do Salesforce?

Pode ocorrer uma das seguintes situações.

Se você tem	O Salesforce for Outlook talvez esteja adicionando emails em	Você deve
Registros duplicados no Salesforce for Outlook	Os registros errados	Considere a possibilidade mesclar os registros duplicados
Sem registro correspondente no Salesforce for Outlook	Lista Meus itens não resolvidos	Adicione os contatos ou leads correspondentes ao Salesforce e associe os

Se você tem	O Salesforce for Outlook talvez esteja adicionando emails em	Você deve
		emails não resolvidos aos seus novos contatos ou leads

CONSULTE TAMBÉM:

Editar suas configurações de email para o Salesforce para Outlook

Por que não consigo incluir emails no Salesforce?

Se a mensagem de erro `Usuário não tem autorização para enviar emails a este serviço` é exibida ao usar o Salesforce for Outlook para adicionar emails, seu endereço de email não está autorizado no Salesforce.

Para autorizar endereços de email no Salesforce:

1. Em suas configurações pessoais, insira *`Meu email para o Salesforce`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Meu email para o Salesforce**.
2. Em Meus endereços de email aceitáveis, insira os endereços de email que deseja autorizar. O Salesforce permite adicionar emails por meio do Salesforce for Outlook apenas dos endereços listados nesse campo. Não é possível deixar esse campo vazio.

CONSULTE TAMBÉM:

Editar suas configurações de email para o Salesforce para Outlook

Quando adiciono emails ao Salesforce, como posso incluir anexos de email?

Você poderá incluir anexos de email ao adicionar emails ao Salesforce se você e o administrador tiverem ativado as configurações corretas e se sua organização do Salesforce tiver espaço suficiente para armazenar o anexo.

Quando você adiciona um email ao Salesforce, o email é adicionado como uma nova tarefa. Os anexos de email são incluídos nas listas relacionadas `Anexos`.

Dependendo de como o administrador definiu suas configurações, você pode adicionar anexos de email ao Salesforce de diferentes maneiras.

Se está usando	Você ativa	O administrador ativa	Os anexos são adicionados ao Salesforce desta maneira
Salesforce para Outlook com painel lateral		`Painel lateral` e `Adicionar email` na sua configuração do Outlook	Automaticamente, depois que você adiciona um email ao Salesforce a partir do painel lateral.
		`Painel lateral`, `Adicionar email` e `Permitir que os usuários selecionem anexos` na sua configuração do Outlook	Quando você seleciona depois de adicionar um email ao Salesforce a partir do painel lateral.

Se está usando	Você ativa	O administrador ativa	Os anexos são adicionados ao Salesforce desta maneira
Salesforce para Outlook sem painel lateral	`Email para o Salesforce` em suas configurações de email, com `Sempre salve os anexos dos emails` selecionado	`Email para o Salesforce` para a sua organização e uma configuração do Outlook ativa que inclua você	Automaticamente, depois que você adiciona um email ao Salesforce usando o botão `Adicionar emails` ou `Enviar e adicionar` no Outlook.
Email para o Salesforce	`Email para o Salesforce` em suas configurações de email, com `Sempre salve os anexos dos emails` selecionado	`Email para o Salesforce` para a sua organização	Automaticamente, depois que você envia o email para o seu endereço de Email para o Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

Adicionar emails do Microsoft® Outlook® aos registros do Salesforce

Configurar o Email para o Salesforce

Como ativar contatos para sincronização no Salesforce for Outlook?

O administrador precisa executar as duas tarefas a seguir para que você possa sincronizar contatos entre o Microsoft® Outlook® e o Salesforce.

- O administrador cria uma configuração que permite que os usuários sincronizem contatos.
- O administrador define um conjunto de dados para essa configuração.

Depois que o administrador executa essas tarefas, você pode ter permissões para ativar contatos para sincronização executando o procedimento a seguir.

1. Em suas configurações pessoais, insira *`Salesforce para Outlook`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Salesforce para Outlook**.
2. Clique em **Exibir minha configuração**.
3. Na seção Sincronizar configurações, verifique se **Contatos** está selecionado. Se você não conseguir selecioná-lo, entre em contato com o administrador, que pode ativar a sincronização de contatos para você.

CONSULTE TAMBÉM:

Editar suas configurações de sincronização para o Salesforce para Outlook

Sincronizando contatos com o Salesforce for Outlook

Como o Salesforce for Outlook protege os emails?

A Salesforce oferece suporte tanto para a autenticação delegada quanto para requisitos de Security Assertion Markup Language (SAML) para Salesforce for Outlook. Ao usar SAML para Salesforce for Outlook, Meu domínio é necessário.

CONSULTE TAMBÉM:

Editar suas configurações de email para o Salesforce para Outlook

A Salesforce oferece suporte ao login único (SSO) para o Salesforce for Outlook?

Sim. A Salesforce oferece suporte tanto para a autenticação delegada quanto para requisitos de Security Assertion Markup Language (SAML) para Salesforce for Outlook. Ao usar autenticação delegada, os usuários precisam efetuar login no Salesforce da primeira vez em que usarem o Salesforce for Outlook. Ao usar SAML para Salesforce for Outlook, Meu domínio é necessário.

Quão seguro o Salesforce for Outlook é?

Salesforce for Outlook, um aplicativo .NET que você instala no seu computador e se conecta de forma segura ao Salesforce. Especificamente:

Para	Salesforce for Outlook usa
Nomes de usuário e senhas	OAuth 2.0 para autenticar com o Salesforce. Armazenamos nomes de usuário e criptografamos chaves de atualização OAuth localmente. Nunca armazenamos senhas.
Conexões com o Salesforce	Criptografia SSL de 128 bits por meio de uma conexão HTTPS.

Sincronizando Salesforce e Microsoft® Outlook® 2007 e anterior

O Connect for Outlook não está mais disponível.

Importante: O Connect for Outlook foi removido em Winter '16. Isso significa que o produto não salva mais seus emails nem sincroniza seus contatos, eventos e tarefas entre o Microsoft® Outlook® e o Salesforce. Mas não se preocupe! Você ficará ainda mais produtivo quando desinstalar o Connect for Outlook e migrar para um de nossos mais recentes recursos de integração de email, o Email Connect ou o Salesforce para Outlook. Converse com o administrador do Salesforce para saber qual recurso é compatível com o seu ambiente.

Nosso aplicativo de integração de email de legado, o Force.com Connect for Microsoft Outlook, permite interagir com o Salesforce a partir do Microsoft® Outlook® 2007 e anterior.

CONSULTE TAMBÉM:

Como desinstalar o Connect for Outlook?

Como desinstalar o Connect for Outlook?

Importante: O Connect for Outlook foi removido em Winter '16. Isso significa que o produto não salva mais seus emails nem sincroniza seus contatos, eventos e tarefas entre o Microsoft® Outlook® e o Salesforce. Mas não se preocupe! Você ficará ainda mais produtivo quando desinstalar o Connect for Outlook e migrar para um de nossos mais recentes recursos de integração de email,

o Email Connect ou o Salesforce para Outlook. Converse com o administrador do Salesforce para saber qual recurso é compatível com o seu ambiente.

1. Feche o Microsoft® Outlook®.
2. No Windows®, abra o Painel de Controle.
3. Selecione a opção para desinstalar programas.
4. Role a tela até Salesforce Outlook Edition e, em seguida, siga os prompts para desinstalá-la.

Connect Offline

Force.com Connect Offline

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Disponível por um custo adicional em: **Professional** Edition

Com o Force.com Connect Offline, você pode tratar de seus negócios principais em qualquer lugar, a qualquer hora, totalmente desconectado.

O Connect Offline é um aplicativo cliente que lhe permite acessar um subgrupo de registros do Salesforce usando a mesma interface baseada no navegador que o sistema online, mas sem uma conexão com a Internet. Use o Connect Offline para exibir, editar, criar e excluir contas, atividades, contatos, oportunidades, leads e registros do objeto personalizado (incluindo grupos de relacionamento. Também é possível adicionar e atualizar produtos e agendas em oportunidades.

O subgrupo dos registros do Salesforce que pode ser acessado no Connect Offline é chamado de *porta-arquivos*. Os administradores podem criar *configurações do porta-arquivos*, que são grupos de parâmetros que determinam os registros disponíveis nos porta-arquivos dos usuário com um perfil específico. As organizações têm várias configurações do porta-arquivos e associam cada uma delas a um conjunto de perfis diferente, para acomodar simultaneamente as necessidades dos vários tipos de usuários offline. Por exemplo: uma configuração pode incluir leads e oportunidades nos porta-arquivos dos usuários com um perfil de Representante de vendas, enquanto outra configuração inclui contas e oportunidades relacionadas nos porta-arquivos dos usuários com um perfil de Executivo de contas. Os usuários sem uma configuração de porta-arquivos atribuída podem definir as configurações de seu próprio porta-arquivos do Connect Offline e selecionar manualmente as contas incluídas no porta-arquivos.

Quando estiver online, os usuários podem sincronizar os porta-arquivos do Connect Offline com o Salesforce. Durante a sincronização, as alterações nos registros do porta-arquivos são implementadas no Salesforce, e vice-versa. Isso garante que tanto o Salesforce quanto o Connect Offline tenham os registros mais atualizados. Se as atualizações em um registro do porta-arquivos entrarem em conflito com as atualizações do registro no Salesforce, o Connect Offline exibirá a ferramenta de resolução de conflitos, que permite que os usuários resolvam o conflito com facilidade.

Para começar a usar o Connect Offline hoje mesmo, faça login no Salesforce e instale o aplicativo do cliente Connect Offline.

CONSULTE TAMBÉM:

- Qual é seu conteúdo padrão do porta-arquivos do Connect Offline?
- Fazer login no Connect Offline
- Guias disponíveis no Connect Offline

Fazer login no Connect Offline

1. No seu computador, clique em **Iniciar** > **Programas** > **salesforce.com** > **Connect Offline** ou clique duas vezes sobre o ícone da área de trabalho do Connect Offline.

   Importante: Na primeira vez que você fizer login no Connect Offline, será preciso ter uma conexão com a Internet.

2. Insira o nome do usuário e a senha do Salesforce.

   Nota: Se sua organização restringir endereços de IP, os logins de IPs não confiáveis serão bloqueados até serem ativados. O Salesforce envia automaticamente um email de ativação que você pode usar para fazer login. O email contém uma chave de segurança que deve ser adicionada ao final da senha. Por exemplo: se a senha for `minhasenha` e a chave de segurança for `XXXXXXXXXX`, digite `minhasenhaXXXXXXXXXX` para fazer login.

3. Marque a caixa de seleção `Atualizar nomes das guias` caso você queira que o Connect Offline reflita as alterações nos nomes de campos, objetos e guias do Salesforce desde a última vez que você selecionou essa opção.

   Nota: O Salesforce atualiza automaticamente as guias na primeira vez que você fizer login.

4. Marque a caixa de seleção `Sincronizar meus dados` para sincronizar seu porta-arquivos do Connect Offline com o Salesforce.
5. Clique em **Login**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Disponível por um custo adicional em: **Professional** Edition

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Permissões necessárias ao usuário

Para exibir registros no Connect Offline:

- "Ler" no tipo apropriado de registro, como contas, contatos ou oportunidades

Para atualizar registros no Connect Offline:

- "Criar", "Editar" ou "Excluir" no tipo apropriado de registro, como contas, contatos ou oportunidades

Configurações do porta-arquivos

Gerenciar configurações do porta-arquivos do Connect Offline

As configurações do porta-arquivos do *Connect Offline* são grupos de parâmetros que determinam os registros disponíveis nos porta-arquivos dos usuários individuais e dos usuários com um perfil específico. Você pode criar várias configurações do porta-arquivos e associar cada uma delas a diferentes usuários e perfis para acomodar simultaneamente as necessidades dos vários tipos de usuários offline. Por exemplo, uma configuração pode incluir leads e oportunidades para representantes de vendas e a outra configuração contas e oportunidades relacionadas para executivos de contas.

Os usuários sem configurações atribuídas do porta-arquivos consultam o conteúdo do porta-arquivos padrão e podem configurar manualmente configurações para seu próprio porta-arquivos do Connect Offline. Porém, a Salesforce recomenda usar configurações do porta-arquivos ao invés de permitir que os usuários configurem manualmente seus próprios porta-arquivos offline, pois as configurações dos porta-arquivos fornecem:

- Configuração centralizada
- Sincronização com qualquer objeto personalizado, ao contrário das configurações pessoais do porta-arquivos, que só oferecem suporte a objetos personalizados relacionados a contas, contatos, oportunidades ou leads
- A habilidade de definir conjuntos de dados com mais flexibilidade e melhores recursos de filtragem

Para gerenciar configurações de porta-arquivos para sua organização, em Configuração, insira `Configurações do porta-arquivos offline` na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações do porta-arquivos offline**.

- Para criar uma configuração do porta-arquivos, clique em **Nova configuração offline de Porta-arquivos**.
- Para definir o conjunto de dados para uma configuração offline do porta-arquivos, clique no nome da configuração do porta-arquivos e clique em **Editar** na lista relacionada Conjuntos de dados.
- Para fazer alterações a uma configuração do porta-arquivos, clique em **Editar**.
- Para excluir uma configuração do porta-arquivos, clique em **Excluir**.
- Para exibir detalhes sobre uma configuração do porta-arquivos, clique no respectivo nome.
- Para clonar uma configuração do porta-arquivos, selecione a configuração que deseja clonar e clique em **Clonar**.
- Para ativar uma configuração do porta-arquivos, clique em **Editar** ao lado da configuração móvel que deseja ativar, selecione `Ativo` e clique em **Salvar**.
- Para desativar uma configuração do porta-arquivos, clique em **Editar** ao lado da configuração que deseja ativar, desmarque `Ativo` e clique em **Salvar**.

> **Importante:** Se você desativar uma configuração ativa do porta-arquivos, os usuários atribuídos a essa configuração não poderão sincronizar os porta-arquivos.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Disponível por um custo adicional em: **Professional** Edition

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir as configurações do porta-arquivos do Connect Offline:
- "Exibir configuração"

Para criar, alterar ou excluir configurações do porta-arquivos do Connect Offline:
- "Gerenciar configurações móveis"

CONSULTE TAMBÉM:

Qual é seu conteúdo padrão do porta-arquivos do Connect Offline?

Criar uma nova configuração do porta-arquivos offline

1. Em Configuração, insira *Configurações do porta-arquivos offline* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações do porta-arquivos offline** para acessar a página de lista de configurações do porta-arquivos.
2. Clique em **Nova configuração offline de Porta-arquivos**.
3. Insira um nome para a configuração do porta-arquivos.
4. Marque a caixa de seleção Ativa se quiser ativar a configuração do porta-arquivos imediatamente após a sua criação. A configuração não funcionará até que essa caixa de seleção seja marcada.
5. Insira uma descrição para a configuração do porta-arquivos.
6. Selecione usuários e perfis da caixa Membros disponíveis e clique na seta **Adicionar** para atribuí-los à configuração do porta-arquivos. Se o usuário ou o perfil que você quer adicionar não estiver imediatamente visível, digite o nome do perfil na caixa de pesquisa e clique em **Localizar**. Você pode atribuir cada usuário ou perfil a somente uma configuração do porta-arquivos.

   Se existirem usuários e perfis na caixa Membros atribuídos que você não deseja atribuir à configuração do porta-arquivos, selecione-os e clique na seta **Remover**.

   Cuidado: Se você remover um usuário ou perfil de uma configuração do porta-arquivos ativa, esses usuários não poderão mais sincronizar os porta-arquivos a essa configuração. Da próxima vez que os usuários fizerem a sincronização, o Connect Offline sincronizará os porta-arquivos com o conteúdo padrão do porta-arquivos.

   Quando você atribuir perfis à configuração do porta-arquivos, ela será aplicada a todos os usuários do Connect Offline com esse perfil e substituirá as configurações do porta-arquivos pessoal dos usuários.
7. Clique em **Salvar**.
8. Além disso, você deve criar os conjuntos de dados para essa configuração offline do porta-arquivos para determinar os dados que os membros da configuração receberão no porta-arquivos.

Observe que sua configuração offline do porta-arquivos não ficará ativa até que você marque a caixa de seleção Ativa. Além disso, é preciso criar conjuntos de dados para essa configuração do porta-arquivos, de forma a determinar os registros que os usuários com essa configuração podem acessar no Connect Offline.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Disponível por um custo adicional em: **Professional** Edition

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, alterar ou excluir configurações do porta-arquivos:

- "Gerenciar configurações móveis"

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciar configurações do porta-arquivos do Connect Offline

Qual é seu conteúdo padrão do porta-arquivos do Connect Offline?

Definir conjuntos de dados do Connect Offline

Depois de criar uma configuração do porta-arquivos, defina seus conjuntos de dados para especificar os registros que os usuários podem acessar no Connect Offline caso a configuração desse porta-arquivos esteja atribuída ao perfil.

Os *conjuntos de dados* são os parâmetros das configurações do porta-arquivos que determinam quais registros devem ser exibidos nos porta-arquivos dos usuários atribuídos à configuração do porta-arquivos. Cada conjunto de dados pertence a registros de um único objeto e é classificado pelo nome desse objeto. Por exemplo, o conjunto de dados Contas inclui somente registros de conta. Filtros e limites dentro de cada conjunto de dados permitem que você restrinja ainda mais os registros incluídos pelo conjunto de dados.

Os conjuntos de dados podem ter conjuntos de dados filhos associados a um conjunto de dados de nível superior (pai). Por exemplo, se o primeiro nível de sua hierarquia tiver um conjunto de dados Contas, você poderá adicionar um conjunto de dados filho Contatos para todos os registros de contato relacionados aos registros de conta.

Uma única configuração de porta-arquivos pode ter vários conjuntos de dados para o mesmo objeto e em níveis diferentes. Por exemplo, você pode ter um conjunto de dados pai Eventos e um conjunto de dados filho Eventos em leads.

Para definir os conjuntos de dados de uma configuração de porta-arquivos:

1. Em Configuração, insira *`Configurações do porta-arquivos offline`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações do porta-arquivos offline**.
2. Clique no nome da configuração do porta-arquivos que deseja modificar.
3. Na lista relacionada Conjuntos de dados, clique em **Editar**.
4. Na página Conjuntos de dados, você pode:
   - Adicionar um conjunto de dados.
   - Remover um conjunto de dados selecionando-o e clicando em **Remover**.
   - Editar um conjunto de dados selecionando-o na hierarquia. O painel direito exibe os filtros para aquele conjunto de dados.

   Enquanto você define e modifica os conjuntos de dados, o Salesforce salva automaticamente as suas alterações.
5. Na seção Testar tamanho de dados, selecione um usuário e clique **Tamanho de dados estimado** para estimar a quantidade de dados que os conjuntos de dados sincronizará para um porta-arquivos do usuário. Conjuntos de dados maiores levam mais tempo para sincronizar e consomem mais espaço em disco nos computadores dos usuários.

   Nota: O campo `Selecione um usuário` usa como padrão o nome do usuário que estiver logado no momento; no entanto, é importante testar o tamanho dos dados para os usuários que de fato estarão atribuídos à configuração do porta-arquivos para a qual você estiver definindo conjuntos de dados.

   Quando o teste estiver concluído, a seção Testar tamanho de dados fornecerá as informações resumidas do tamanho do conjunto de dados, e a hierarquia do conjunto de dados no topo da página exibirá o número de registros gerado por cada conjunto de dados e o tamanho de cada um deles. Use essas estatísticas para identificar conjuntos de dados que possam exigir critérios de filtragem adicionais para reduzir o tamanho.

   As estatísticas de teste na seção Testar tamanho de dados não serão atualizadas automaticamente se você editar os conjuntos de dados. Clique em **Atualizar tamanho de dados** para atualizar os resultados do teste.
6. Clique em **Concluído** ao terminar.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Disponível por um custo adicional em: **Professional** Edition

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir os conjuntos de dados do Connect Offline:
- "Exibir configuração"

Para criar, alterar ou excluir conjuntos de dados do Connect Offline:
- "Gerenciar configurações móveis"

Adicionando conjuntos de dados

Para adicionar um conjunto de dados:

1. Na hierarquia, selecione **Conjuntos de dados** para criar um conjunto de dados pai ou selecionar um conjunto de dados existente para criar um conjunto de dados filho.
2. Clique em **Adicionar...**.
3. Na janela pop-up, selecione o objeto para os registros que deseja incluir no conjunto de dados. O Salesforce permite que você crie conjuntos de dados pai para todos os objetos personalizados e os seguintes objetos padrão:
   - Contas
   - Contatos
   - Compromissos
   - Leads
   - Oportunidades
   - Produtos
   - Tarefas
   - Usuários

   Para conjuntos de dados filho, a janela pop-up lista somente os objetos que se relacionam ao conjunto de dados pai selecionado.

   Nota: O Salesforce transfere automaticamente os registros pai de objetos se esse tipo de registro pai estiver em qualquer lugar do conjunto de dados, mesmo que o objeto pai não esteja conectado ao objeto filho na hierarquia.
4. Clique em **OK**. O conjunto de dados criado é exibido na hierarquia.
5. Se preferir, use filtros para restringir os registros que um conjunto de dados pai ou filho inclui:
   a. Use as opções Filtro por proprietário do registro para configurar o Salesforce para sincronizar automaticamente os registros com base no proprietário do registro. As opções possíveis são:
      - `Todos os registros`: O Salesforce sincroniza automaticamente todos os registros que podem ser acessados pelo usuário.
      - `Registros do usuário`: O Salesforce sincroniza automaticamente todos os registros pertencentes ao usuário.
      - `Registros da equipe do usuário`: O Salesforce sincroniza automaticamente todos os registros pertencentes ao usuário e aos subordinados do usuário em toda a hierarquia.
      - `Registros da equipe de contas do usuário`: O Salesforce sincroniza automaticamente contas de que o usuário é membro, mas não inclui contas pertencentes ao usuário.
      - `Registros da equipe de oportunidades do usuário`: O Salesforce sincroniza automaticamente as oportunidades das quais o usuário é membro da equipe de oportunidades, mas não inclui oportunidades pertencentes ao usuário.
      - `Nenhum (somente pesquisa)`: O Salesforce não sincroniza automaticamente nenhum registro para esse conjunto de dados.

      O Salesforce exibe somente as opções que se relacionam ao conjunto de dados selecionado. Por exemplo, selecionar um conjunto de dados de conta exibe a opção `Registros da equipe de contas do usuário`, enquanto selecionar um conjunto de dados de oportunidade exibe a opção `Registros da equipe de oportunidades do usuário`.

      Se seu dispositivo offline precisar de um objeto que exige uma combinação de filtros de propriedade de registros disponíveis, você poderá adicionar o mesmo conjunto de dados de objetos até quatro vezes no mesmo nível hierárquico. Por exemplo, um gerente de vendas pode sincronizar suas oportunidades, as oportunidades pertencentes a seus subordinados e as oportunidades de cuja equipe de oportunidades ele é membro. Nesse caso, você adiciona um conjunto de dados de oportunidades e seleciona

`Registros da equipe do usuário` e depois adiciona um segundo conjunto de dados de oportunidades no mesmo nível hierárquico e seleciona `Registros da equipe de oportunidades do usuário`. Observe que objetos com uma opção de filtro de propriedade apenas não podem ser adicionados várias vezes no mesmo nível hierárquico.

b. Defina o critério de filtro para sincronizar automaticamente somente os registros que satisfaçam critérios específicos, além da opção Filtrar por proprietário do registro selecionada. Por exemplo, você pode definir o filtro para incluir somente registros de oportunidade com valores superiores a US$50.000,00 ou registros de contato com o título "Comprador". Diversas variáveis globais $User estão disponíveis nos filtros de configuração offline.

Clique em **Adicionar lógica de filtro** para alterar o relacionamento E padrão entre cada filtro.

c. Para evitar que um único conjunto de dados consuma uma grande quantidade de memória, selecione o segundo botão de opção sob Definir limite de registro máximo e insira o número máximo de registros que esse conjunto de dados pode transferir para o porta-arquivos. Use as listas suspensas Ordenar por e Classificar para especificar quais registros serão sincronizados se o número de registros disponíveis for superior ao limite definido.

Se o limite for alcançado, o Salesforce sincronizará os registros de acordo com as configurações de Ordenar por e Classificar. Por exemplo, se as configurações forem Data da última modificação e Decrescente, o Salesforce transferirá os registros modificados mais recentemente e removerá o mesmo número de registros que foram modificados há mais tempo.

Se você selecionou a opção Filtrar por proprietário do registro `Nenhum (somente pesquisa)`, o limite definido não será aplicado porque nenhum registro será sincronizado automaticamente.

Dica: Não use Definir limite de registro máximo no lugar dos filtros. Somente use a opção Definir limite de registro máximo como um mecanismo de segurança, e use filtros como os principais meios de limitar o número de registros no porta-arquivos. Isso garante que os usuários do Connect Offline recebam os registros corretos.

6. Clique em **Concluído** ao terminar.

Notas sobre os conjuntos de dados

- Os usuários do Connect Offline podem visualizar os papéis de contato de oportunidade no porta-arquivos. Para adicionar papéis de contato ao porta-arquivos, inclua um conjunto de dados de contato definido como filho do conjunto de dados de oportunidade nas configurações do porta-arquivos.
- Os compromissos recorrentes não estão disponíveis no Connect Offline.
- Cada conjunto de dados pode sincronizar no máximo 5.000 registros.
- Se você adicionar um objeto personalizado contendo um ícone de guia personalizada para um conjunto de dados, a aparência da guia personalizada usará como padrão o estilo de guia Estrela do Connect Offline.
- O Connect Offline não oferece suporte ao menu de aplicativo do Force.com. Se a configuração do seu porta-arquivos sincronizar objetos personalizados, todas as guias para esses objetos personalizados estarão visíveis quando você fizer login no Connect Offline, mesmo se elas pertencerem a diferentes aplicativos.

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciar configurações do porta-arquivos do Connect Offline

Adicionar contas ao porta-arquivos do Connect Offline manualmente

Se um administrador não atribuir uma configuração do porta-arquivos ao seu perfil, clique no botão **Incluir offline** de qualquer página de detalhe da conta para adicionar manualmente a conta ao seu porta-arquivos do Connect Offline.

Da próxima vez que você sincronizar o porta-arquivos, o Salesforce transferirá a conta para o Connect Offline, além de:

- Todos os contatos associados à conta, caso você tenha pelo menos acesso de leitura aos contatos
- Todas as oportunidades associadas à conta, caso você tenha pelo menos acesso de leitura às oportunidades. Isso inclui oportunidades compartilhadas com você, que sejam de usuários subordinados a você na hierarquia de papéis, ou relacionadas à sua posição na equipe de oportunidades. Também são incluídos produtos e agendas para oportunidades transferidas por download.
- Todos os objetos personalizados que têm um relacionamento de mestre-detalhe com conta.
- Tarefas e compromissos relacionados às contas incluídas, de acordo com estas diretrizes:
  - Compromissos deste mês, dos últimos dois meses ou de até 24 meses no futuro
  - Todas as tarefas abertas até 24 meses no futuro
  - Tarefas fechadas com uma data de vencimento neste mês, nos dois últimos meses ou em até 24 meses no futuro
  - Tarefas com uma data de vencimento em branco, criadas ou modificadas neste mês ou nos últimos dois meses

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Disponível por um custo adicional em: **Professional** Edition

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para adicionar contas ao Connect Offline:
- "Exibir" em contas

Você pode adicionar manualmente até 100 contas no seu porta-arquivos.

Nota: O botão **Incluir offline** é exibido automaticamente na página de detalhes da conta para todos os usuários do Connect Offline atribuídos a perfis sem configurações do porta-arquivos. Não é necessário adicionar o botão **Incluir offline** aos layouts de página da conta.

Removendo as contas adicionadas manualmente do Connect Offline

Você pode remover do porta-arquivos as contas adicionadas manualmente da seguinte forma:

1. Em suas configurações pessoais, insira *Connect Offline* na caixa Busca rápida e selecione **Force.com Connect Offline**.
2. Clique em **Configuração do porta-arquivos**.
3. Marque a caixa de seleção ao lado da conta a ser removida.
4. Clique em **Remover do porta-arquivos**.

Da próxima vez que você sincronizar seu porta-arquivos, o Salesforce removerá a conta dele, assim como contatos, oportunidades e atividades relacionados, e os registros de objeto personalizados que tenham um relacionamento de mestre-detalhe com a conta.

Qual é seu conteúdo padrão do porta-arquivos do Connect Offline?

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Disponível por um custo adicional em: **Professional** Edition

Se seu perfil não tiver uma configuração associada do porta-arquivos, o porta-arquivos padrão incluirá automaticamente o seguinte:

- Todos os contatos (inclusive os contatos particulares) e acesso de leitura a contas ou oportunidades relacionadas
- Todos os contatos associados com as contas do seu porta-arquivos, se você tiver pelo menos o acesso de leitura a esses contatos.
- Todas as oportunidades associadas às contas do seu porta-arquivos que estejam abertas ou tenham uma data de fechamento no mês atual, nos últimos dois meses ou em até 24 meses no futuro, se você tiver pelo menos o acesso de leitura a essas oportunidades. Isso inclui oportunidades compartilhadas com você, que sejam de usuários subordinados a você na hierarquia de papéis, ou relacionadas à sua posição na equipe de oportunidades. Também são incluídos produtos e agendas para oportunidades transferidas por download.
- Todos os seus leads, até no máximo 5000
- Todos os registros de objetos personalizados que tenham um relacionamento entre mestre e detalhes com as contas, contatos ou oportunidades contidas no porta-arquivos.
- Suas tarefas e seus eventos, além das tarefas e dos eventos relacionados às contas do seu porta-arquivos, segundo estas diretrizes:
  - Compromissos dos últimos dois meses ou de até 24 meses no futuro
  - Todas as tarefas abertas até 24 meses no futuro
  - Tarefas fechadas com data de vencimento nos últimos dois meses ou em até 24 meses no futuro
  - Tarefas com uma data de vencimento em branco, criadas ou modificadas neste mês ou nos últimos dois meses

  Nota: No caso de tarefas e compromissos relacionados a objetos personalizados não disponíveis offline, o campo `Relativo a` na atividade indica que o registro não está disponível no Connect Offline.

Se seu perfil não tiver uma configuração associada do porta-arquivos, o porta-arquivos padrão também incluirá todas as contas associadas às oportunidades de sua propriedade. No entanto, é possível alterar a seleção da conta no seu porta-arquivos para incluir uma das seguintes opções:

- Contas incluídas manualmente
- Contas relacionadas às atividades no seu porta-arquivos
- Todas as suas contas

Para editar suas seleções de contas, edite a **Configuração do porta-arquivos**.

CONSULTE TAMBÉM:

Guias disponíveis no Connect Offline

Solucionar problemas do Connect Offline

Alterar a seleção de conta do porta-arquivos do Connect Offline

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Disponível por um custo adicional em: **Professional** Edition

Se o administrador não atribuir uma configuração de porta-arquivos ao seu perfil, ele terá o conteúdo do porta-arquivos padrão, que inclui contas associadas às oportunidades de sua propriedade, contas que você pode incluir manualmente e contas relacionadas aos seus contatos. Para alterar a seleção de contas do seu porta-arquivos do Connect Offline:

1. Em suas configurações pessoais, insira *Connect Offline* na caixa Busca rápida e selecione **Connect Offline**.
2. Clique em **Configuração do porta-arquivos**.
3. Clique em **Editar** ao lado de Configurações do porta-arquivos.
4. Selecione uma das opções a seguir para especificar as contas que você deseja incluir no porta-arquivos:
   - Selecionadas manualmente — Até 100 contas que você pode incluir manualmente ao clicar no botão **Incluir offline** na página de detalhe da conta, e as contas relacionadas aos seus contatos.
   - Porta-arquivos com base em oportunidades — Até 5000 contas que estão associadas às oportunidades de sua propriedade (além das contas que você inclui manualmente e das contas relacionadas aos seus contatos). As seguintes restrições se aplicam:
     - É necessário possuir pelo menos o acesso de leitura à conta.
     - A oportunidade precisa estar aberta ou ter data de fechamento nos últimos dois meses ou em até 24 meses no futuro.

     O porta-arquivos com base em oportunidades é a configuração padrão do porta-arquivos.
   - Porta-arquivos com base em atividade — Até 5000 contas relacionadas às atividades do seu porta-arquivos (além das contas que você inclui manualmente e das contas relacionadas aos seus contatos).
   - Todas as minhas contas — Até 5000 contas de sua propriedade ou nas quais você esteja na equipe de contas (além das contas que você inclui manualmente e das contas relacionadas aos seus contatos).
5. Clique em **Salvar**.

Importante: Se um administrador atribuir uma configuração do porta-arquivos ao seu perfil depois de você alterar a seleção de contas no seu porta-arquivos, a configuração atribuída ao seu porta-arquivos sobrescreverá a seleção da conta do porta-arquivos da próxima vez que você sincronizar o Connect Offline.

CONSULTE TAMBÉM:

Fazer login no Connect Offline

Sincronizar seu porta-arquivos

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Disponível por um custo adicional em: **Professional** Edition

Ao usar o Connect Offline com uma conexão da Internet, você poderá sincronizar o porta-arquivos com o Salesforce. Durante a sincronização, o Connect Offline atualizará o Salesforce para que ele reflita todas as alterações feitas nos registros do porta-arquivos enquanto estava offline. O Connect Offline também atualiza os registros do porta-arquivos para refletir todas as alterações no Salesforce desde a última sincronização. Isso garante que tanto o Salesforce quanto o Connect Offline tenham os registros mais atualizados.

Seu porta-arquivos é sincronizado automaticamente na primeira vez que você fizer login no Connect Offline. Quando você estiver usando o Connect Offline com uma conexão da Internet, você poderá sincronizar o porta-arquivos a qualquer momento ao clicar em **Sincronizar porta-arquivos** no canto superior direito da janela do navegador.

Poderão ocorrer conflitos de dados durante a sincronização se um usuário tiver modificado um registro online que você também modificou offline. Se as atualizações em um registro do seu porta-arquivos entrarem em conflito com as atualizações do registro no Salesforce, o Connect Offline exibirá a ferramenta de resolução de conflitos, que lhe permite resolver conflitos com facilidade. Se você não quiser resolver os conflitos nesse momento, clique em **Cancelar** para sair da ferramenta de resolução de conflitos. Você pode retornar depois à ferramenta de resolução de conflitos ao clicar no link na sessão Erros da guia Início do Connect Offline.

Esvaziando o Porta-arquivos

O link **Esvaziar porta-arquivos**, no canto direito superior da janela do navegador, redefine o Connect Offline para seu estado inicial.

Cuidado: Se você clicar no link **Esvaziar porta-arquivos**, o Connect Offline excluirá todos os arquivos e configurações do seu porta-arquivos. Só esvazie o porta-arquivos se você alterar o fuso horário do seu computador ou se seu administrador solicitar que você faça isso.

Resolver conflitos no Connect Offline

Ao sincronizar, ocorrerá um conflito de dados caso o usuário tenha modificado o mesmo registro no Salesforce que você modificou no Connect Offline. Por exemplo: ocorrerá um conflito se você alterar o telefone do contato no Connect Offline e outro usuário alterar o endereço desse contato no Salesforce antes de você fazer a sincronização.

Quando ocorre um conflito, o Connect Offline exibe a ferramenta de resolução de conflitos, que lhe permite resolver o conflito ao identificar os valores mais recentes e corretos. O lado esquerdo da janela exibe uma lista dos registros que têm conflitos de dados, enquanto o lado direito da caixa de diálogo exibe os campos que têm dados conflitantes no registro que você selecionou no lado esquerdo.

Para usar a ferramenta de resolução de conflitos:

1. No painel esquerdo, use a lista suspensa para escolher se você deseja exibir os registros na exibição em árvore ou em lista e, em seguida, selecione o registro que você deseja resolver.
2. No painel direito, use a lista suspensa para escolher se você deseja exibir todos os campos no registro ou só aqueles cujos dados estão em conflito; em seguida, selecione o botão de rádio ao lado do valor correto.
3. Se necessário, clique no ícone de lápis ( ) e insira manualmente o valor que você deseja salvar.

   Nota: O ícone de lápis não está disponível para campos de somente leitura em alguns objetos, como produtos nas oportunidades.

4. Repita essas etapas para cada registro do painel esquerdo. Depois que você selecionar um valor para resolver o conflito, o status do registro no painel esquerdo apresentará uma marca verde.
5. Clique em **Enviar** quando terminar de fazer as seleções para todos os registros em conflito.

Ao trabalhar com a ferramenta de resolução de conflitos, observe o seguinte:

- Se você preferir não resolver os conflitos dos seus dados desta vez, clique em **Cancelar**. Você pode continuar a trabalhar no Connect Offline, mas a ferramenta de resolução de conflitos será exibida sempre que você sincronizar seus dados.
- O Connect Offline permite que você insira valores que violem as regras de validação. No entanto, essas violações da regra de validação são exibidas como conflitos de dados na ferramenta de resolução de conflitos.

  A ferramenta de resolução de conflitos só exibirá uma única violação por vez. Se um registro violar várias regras de validação, resolva e sincronize cada violação separadamente.
- Os valores de campo em alguns objetos, como produtos em oportunidades, só são lidos na ferramenta de resolução de conflitos; no entanto, você pode alterar esses valores da seguinte forma:
  1. Alterne para o modo de exibição em árvore no painel esquerdo.
  2. Selecione o ramo mais profundo depois de ter expandido todos os ramos.
  3. Selecione o botão `Seus valores` para salvar os valores do Connect Offline ou `Valores do Salesforce` para salvar os valores que estão no servidor. Os valores dos campos de somente leitura mudarão de acordo.
  4. Clique em **Enviar**.

     Se você clicar em **Enviar** sem escolher uma opção, o Connect Offline armazenará o valor no cliente para qualquer valor somente leitura em caso de resolução de conflito.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Disponível por um custo adicional em: **Professional** Edition

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir registros no Connect Offline:

- "Ler" no tipo apropriado de registro, como contas, contatos ou oportunidades

Para atualizar registros no Connect Offline:

- "Criar", "Editar" ou "Excluir" no tipo apropriado de registro, como contas, contatos ou oportunidades

Guias disponíveis no Connect Offline

Um conjunto de guias e recursos está disponível no Connect Offline.

As guias que você vê podem ser diferentes caso o administrador dê um nome diferente a quaisquer guias padrão do Salesforce ou adicione objetos personalizados à configuração do seu porta-arquivos.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Disponível por um custo adicional em: **Professional** Edition

Guia Início

- Exiba, crie, modifique ou exclua compromissos e tarefas, exceto compromissos com várias pessoas
- Atualize ou esvazie o conteúdo do porta-arquivos
- Sincronizar, pesquisar e exibir itens recentes na barra lateral
- Expanda a seção de Informações do porta-arquivos para ver o número de registros que você tem no Connect Offline para cada objeto, e o número de registros que você modificou desde a última sincronização.

  Nota: A lista de registros modificados em Informações do porta-arquivos não inclui registros excluídos. Além disso, os resultados da pesquisa não incluem campos de área de texto longo, como **Descrição** da conta.

- Clique nos ícones abaixo do calendário para exibir diferentes modos de exibição de atividades
- Para iniciar a ferramenta de Resolução de conflitos, clique no link "Você tem conflitos a resolver" quando isso for exibido na barra lateral.

Guia Contas

- Exiba suas contas recentes na home page de contas
- Selecione um modo de exibição de lista padrão para relacionar as contas offline
- Exiba, crie, modifique ou exclua contas
- Exiba, crie, modifique ou exclua contas pessoais. Esse recurso está disponível no Connect Offline versão 3.5.2.13 ou posterior.
- Exiba, crie, modifique ou exclua objetos personalizados associados a contas offline
- Vincular contatos, oportunidades e atividades a contas offline
- Utilize os tipos de registro da sua organização, os layouts de páginas dinâmicas, a segurança no nível do campo e os valores traduzidos (conforme definido no workbench de tradução)
- Atualize os registros aos quais você possui acesso de edição. O Porta-arquivos pode incluir alguns registros somente leitura, dependendo das configurações de compartilhamento desses registros.

Guia Grupos de relacionamento

- Rastrear os papéis familiares e profissionais de diferentes membros do grupo de relacionamento
- Atribuir designações primárias e secundárias aos dois membros mais importantes de um grupo de relacionamento
- Exibir listas relacionadas de totalização de todas as atividades dos membros de um grupo de relacionamento
- Exibir as listas relacionadas de totalização dos objetos personalizados que estejam relacionados às contas do grupo de relacionamento

Nota: Esse recurso está disponível no Connect Offline versão 3.5.2.13 ou posterior. As listas relacionadas na página de detalhes do grupo de relacionamento não estão disponíveis no Connect Offline.

Guia Contatos

- Exiba seus contatos recentes na home page de contatos
- Selecione um modo de exibição de lista padrão para relacionar os contatos offline
- Exiba, crie, modifique, clone ou exclua contatos
- Exiba, crie, modifique ou exclua objetos personalizados associados a contatos offline
- Vincule atividades a contatos offline
- Utilize os tipos de registro da sua organização, os layouts de páginas dinâmicas, a segurança no nível do campo e os valores traduzidos (conforme definido no workbench de tradução)
- Atualize os registros aos quais você possui acesso de edição. O porta-arquivos pode incluir alguns registros somente leitura, dependendo das configurações de compartilhamento desses registros.

Guia Oportunidades

- Exiba suas oportunidades recentes na home page de oportunidades
- Selecione um modo de exibição de lista padrão para relacionar as oportunidades offline
- Exiba, crie, modifique, clone ou exclua oportunidades
- Exiba, crie, modifique ou exclua objetos personalizados associados a oportunidades offline
- Associe atividades e papéis de contato a oportunidades offline
- Adicione e atualize papéis de contato, produtos e agendas, e altere o catálogo de preços de uma oportunidade
- Utilize os tipos de registro da sua organização, os layouts de páginas dinâmicas, a segurança no nível do campo e os valores traduzidos (conforme definido no workbench de tradução)
- Atualize os registros aos quais você possui acesso de edição. O porta-arquivos pode incluir alguns registros somente leitura, dependendo das configurações de compartilhamento desses registros.

Guia Leads

- Exiba seus leads recentes na home page de leads
- Selecione um modo de exibição de lista padrão para relacionar os leads offline
- Exiba, crie, modifique ou exclua leads, dependendo das configurações de compartilhamento

  Nota: As alterações efetuadas nos leads do Connect Offline não acionam as regras de atribuição.

- Vincule atividades a leads offline
- Utilize os tipos de registro, layouts de páginas dinâmicas, segurança no nível do campo e valores traduzidos (conforme definido no workbench de tradução)

Nota: Registros de leads e objetos personalizados estão disponíveis apenas no Connect Offline 2.0 e posterior, o que é indicado pelo ícone do porta-arquivos usado para iniciar o aplicativo.

Notas sobre como Trabalhar com o Connect Offline

Considere o seguinte ao usar o Connect Offline:

- Os compromissos com várias pessoas podem ser visualizados no Connect Offline, mas não podem ser criados nem editados. Se você for convidado para um compromisso, mas não for o organizador, você não poderá modificar ou excluir esse compromisso offline.
- Campos gerados automaticamente como campos de fórmula e de numeração automática não estão disponíveis no Connect Offline.

- As listas relacionadas no Connect Offline não exibem campos de pesquisa.

CONSULTE TAMBÉM:

Qual é seu conteúdo padrão do porta-arquivos do Connect Offline?

Fazer login no Connect Offline

Solucionar problemas do Connect Offline

Solucionar problemas do Connect Offline

Reveja as situações e soluções comuns descritas a seguir para solucionar problemas do Connect Offline.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Disponível por um custo adicional em: **Professional** Edition

Atividades

Não é possível editar o registro associado a uma atividade offline

Embora você possa alterar o registro associado a uma tarefa ou a um compromisso no Salesforce, o campo `Relativo a` em uma atividade só fica disponível no Connect Offline quando o registro relacionado está disponível offline. Por exemplo, se um compromisso está associado a uma conta que não está no seu Porta-arquivos, você não poderá alterar a conta no compromisso usando o Connect Offline.

O campo `Visível no auto-atendimento` não está disponível offline

Embora você possa ver esse campo em seus layouts de página de atividades usando o Salesforce, ele não está visível no Connect Offline, pois o campo indica se uma atividade está associada a um caso e os casos não estão disponíveis no Connect Offline.

Não é possível atualizar eventos de grupo no Connect Offline

Os compromissos com várias pessoas podem ser visualizados no Connect Offline, mas não podem ser criados nem editados. Se você for convidado para um compromisso, mas não for o organizador, você não poderá modificar ou excluir esse compromisso offline.

Conteúdo do Porta-arquivos

Não é possível editar alguns registros do meu porta-arquivos

Dependendo das configurações do porta-arquivos, os registros serão somente leitura se estiverem disponíveis offline por estarem associados aos registros incluídos offline de acordo com as configurações do porta-arquivos. Por exemplo, se você tiver selecionado um porta-arquivos com base em oportunidades, algumas contas serão somente leitura offline mesmo que não estejam relacionadas a uma oportunidade, mas por estarem relacionadas a um contato no seu porta-arquivos.

O Porta-arquivos excede o limite

Os registros somente leitura incluídos por associação a outros registros no seu porta-arquivos não entram na contagem dos seus limites. Por exemplo, o número máximo de contas que você pode incluir é 5.000, mas o seu porta-arquivos poderá conter 5.200 se você tiver 200 contas incluídas, pois elas estarão relacionadas a outros registros no porta-arquivos.

Navegadores

O Windows XP SP2 exibe um banner de aviso no Connect Offline

Para evitar a exibição do banner de aviso, modifique as configurações do Internet Explorer da seguinte maneira:

1. Inicie o Internet Explorer.
2. Clique no menu **Ferramentas** e escolha **Opções da Internet**.

3. Selecione a guia **Avançado**.
4. Localize a seção Segurança.
5. Ative a opção `Permitir execução de conteúdo ativo em arquivos em Meu Computador`.
6. Clique em **Aplicar**.
7. Clique em **OK**.

Não é possível fazer download do Connect Offline usando o Firefox, nem instalá-lo

Embora outros navegadores sejam aceitos no Salesforce, é preciso usar o Internet Explorer para fazer download do Connect Offline e instalá-lo.

Recebendo a mensagem de erro "Não foi possível estabelecer uma conexão com o Salesforce para atualizar seu Connect Offline."

Essa mensagem poderá ser exibida nos seguintes cenários:

- Se o seu computador estiver configurado para usar um servidor proxy para se conectar à Internet e que necessite de autenticação. Essa conexão é feita automaticamente usando o recurso de login único ou outro modo de autenticação no qual não é necessário inserir um nome de usuário ou uma senha para se conectar à Internet.
- Se o seu computador estiver atrás de um firewall
- Se o seu computador estiver executando ativamente um software antivírus

Resolução de conflito

Não é possível escolher campos em resolução de conflito

Os valores de campo em alguns objetos, como produtos em oportunidades, só são lidos na ferramenta de resolução de conflitos; no entanto, você pode alterar esses valores da seguinte forma:

1. Alterne para o modo de exibição em árvore no painel esquerdo.
2. Selecione o ramo mais profundo depois de ter expandido todos os ramos.
3. Selecione o botão `Seus valores` para salvar os valores do Connect Offline ou `Valores do Salesforce` para salvar os valores que estão no servidor. Os valores dos campos de somente leitura mudarão de acordo.
4. Clique em **Enviar**.

   Se você clicar em **Enviar** sem escolher uma opção, o Connect Offline armazenará o valor no cliente para qualquer valor somente leitura em caso de resolução de conflito.

A resolução de conflito me pede para criar um novo registro ou para tentar novamente

Suas configurações de compartilhamento podem ter sido alteradas. Se você tem acesso para executar a ação, opte por **Tentar novamente**. Caso contrário, crie um novo registro no Connect Offline.

Não é possível alterar o valor da lista de opções dependente que está em conflito com a ferramenta de resolução

Ao resolver os conflitos para um campo da lista de opções dependente, você não pode alterar o valor da lista de opções do campo em conflito. Para resolver esses tipos de conflito, selecione se deseja aplicar o valor do Salesforce ou o valor do Connect Offline.

Nota: No modo offline, se um campo de controle de uma lista de opções dependente for ocultado por segurança em nível de campo, o ícone de informação para a lista de opções dependente exibirá o nome da API do campo de controle, e não o nome do rótulo.

Campos

Não é possível ver os campos de pesquisa nas listas relacionadas do Connect Offline

As listas relacionadas no Connect Offline não exibem campos de pesquisa.

Não é possível ver campos de fórmula personalizados e números automáticos no Connect Offline

Campos gerados automaticamente como campos de fórmula e de numeração automática não estão disponíveis no Connect Offline.

Os campos de numeração automática não são gerados no Connect Offline

Quando você cria um registro no Connect Offline que acrescenta um campo de numeração automática, o Connect Offline exibe um rótulo para esse campo enquanto você utiliza o Connect Offline. Quando você sincroniza, o Salesforce insere o próximo número exclusivo no campo.

Guia Início

O número de registros está incorreto na lista de registros modificados da guia Início

Na barra lateral, a lista de registros modificados em Informações do porta-arquivos não inclui registros excluídos.

Instalação

O que é instalado?

O Connect Offline instala o SForceDB.exe, que é executado continuamente em segundo plano e age como host do banco de dados do Connect Offline.

Não é possível instalar o Connect Offline

O Connect Offline requer o Salesforce para a instalação de componentes que editam o Registro no computador. Se a sua organização impõe medidas de segurança que o impedem de editar o Registro, faça login como o administrador da sua máquina antes de instalar esses componentes ou entre em contato com o departamento de TI para obter ajuda.

Posso fazer implantações em massa do Connect Offline?

Sim, você pode fazer implementações no sistema inteiro.

Como posso saber qual versão do Connect Offline meus usuários possuem?

A versão do Connect Offline de cada usuário é listada no Histórico de login.

Leads

Não é possível ver leads no Connect Offline

Os leads só estão disponíveis no Connect Offline 2.0 e posterior. Se você estiver usando o Connect Offline 2.0 ou posterior, inicie o aplicativo usando este ícone: . Para atualizar o Connect Offline:

1. Sincronize os dados no Connect Offline.
2. Opcionalmente, remova a instalação anterior do Connect Offline usando a opção Adicionar ou Remover Programas no Painel de Controle do Windows.
3. Instale o Connect Offline acessando a página Connect Offline nas suas configurações pessoais.
4. Sincronize os dados no Connect Offline.

Verifique se você tem as permissões de usuário apropriadas para exibir os leads.

As regras de atribuição de leads parecem não funcionar

Os leads criados no Connect Offline não serão atribuídos automaticamente com base nas regras de atribuição de leads. Depois de conectar-se novamente ao Salesforce, atribua-os fazendo uma transferência de registros em massa.

Diferenças de exibição de várias moedas

Valores de oportunidade exibem uma diferença fracional

Se a sua organização ativou multimoedas, e a moeda usada para uma oportunidade for diferente da moeda da empresa, uma pequena diferença de exibição poderá ser observada. O valor convertido que você visualiza na página de detalhes da oportunidade

offline poderá ter uma diferença de um centavo ou dois comparado à mesma página no aplicativo Salesforce. Não há erro no valor armazenado atual.

Grupos de relacionamento

Não foi possível ver a guia Grupos de relacionamento no Connect Offline

A guia Grupos de relacionamento só estará disponível se o pacote de Grupos de relacionamento do AppExchange estiver instalado na organização do Salesforce com a qual você sincronizar o Connect Offline.

Pesquisar

Há campos ausentes nos resultados da pesquisa

Os resultados da pesquisa não incluem campos de área de texto longo, como a `Descrição` da conta.

Tempos limite, data e hora e fusos horários

A data e a hora dos arquivos atualizados no Connect Offline não aparecem conforme o esperado

Para os registros que você criar ou atualizar no Connect Offline, os campos `Criado por` e `Modificado por` refletirão a hora de seu computador, mesmo após a sincronização.

As atividades que você criar no Connect Offline refletirão a hora que você inserir e o fuso horário do seu computador. Durante a sincronização, o Salesforce converterá a hora das atividades para o fuso horário configurado nas informações pessoais do Salesforce.

Se você alterar o fuso horário do seu computador, esvazie e sincronize seu porta-arquivos para refletir a alteração no Connect Offline.

O Connect Offline excede o tempo limite ao sincronizar grandes conjuntos de dados

Edite as definições do Registro `HttpTimeout` em `HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\salesforce.com\Offline2`. O padrão é 360 segundos.

Editar configurações de Stay-in-Touch

Para definir suas preferências para solicitação de atualização de informações de contato:

Nota: Se a sua organização usa contas pessoais, as contas pessoais também serão afetadas por essas configurações. Para obter mais informações, consulte O que é uma conta pessoal? na página 2.

1. Em suas configurações pessoais, insira *`Stay-in-Touch`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Minhas configurações de Stay-in-Touch**.
2. Escolha Sim para `CCO automática` para receber cópias de seus emails Stay-in-Touch enviados. Essa opção só estará disponível se a organização não tiver ativado emails com CCO compatível.
3. Ative o lembrete se quiser receber um aviso para enviar uma solicitação de Stay-In-Touch toda vez que salvar um novo contato.
4. Insira um assunto padrão para o email.
5. Na área de anotações, insira uma mensagem para o destinatário.
6. Na área de assinatura, insira uma assinatura com suas informações de contato.
7. Use a área de campos de mesclagem na parte superior da página para exibir valores de campo de mesclagem disponíveis, que podem ser copiados e colados nas caixas de assunto, nota ou assinatura, se for necessário.
8. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: **todas** as edições, exceto **Database.com**

ÍNDICE

A

Aceitando
    eventos 298
acesso 384
Adicionando
    parceiros 498
Adicionando convidados
    reuniões solicitadas 295
Agendamento por arrastar-e-soltar
    configurando 287
    sobre 287
Agendas
    criando agendas padrão 331
    editando em oportunidades 332
    estabelecendo em oportunidades 337
    visão geral 307
Anexos
    enviando email 513
    limite de tamanho dos emails 516
    modelos de email 532
    Salesforce to Salesforce 474
Anexos de email
    Acesso 507
    Compartilhando 507
Aplicativo Salesforce para Outlook
    requisitos do sistema 545
    visão geral 545
AppExchange
    Painel do Data.com 175
    Relatórios do Data.com 175
Assistentes de importação
    Assistente de atualização de campanhas 218
    Importação de leads de campanhas 217
Associando
    catálogos de preços 319
    produtos 319
Atividades
    abertas 264
    abrir 265
    arquivadas 274
    exibindo 262–263
    histórico 264–265
    usando a janela de lembretes 272
Atividades abertas
    Exibindo 264–265
Atividades compartilhadas
    diferenças em comparação a atividades não compartilhadas 267
    relatórios, exibindo detalhes em 268
atividades de tipo de relatório personalizado 270
Atribuindo
    leads 245
Atualização do
    Adição de registros 136
    campo de setor 124
    cartão da conta 124
    classificações de setor 124
    exportando registros 119
    Log de erros 136
    mapeamento do setor 124
    Número de funcionários 150
    pesquisa 106
    Premium 106
    Receita anual 150
    reimportando registros com o Data Loader 119
    resultados da pesquisa 148
Atualização do Data.com
    afetado durante a limpeza 156
    avançados 162
    botão limpar 153
    campos 156
    campos padrão 156
    comparando 162
    conceitos básicos 103
    contas 152
    contatos 152
    introdução 103
    leads 152
    lista 152
    manual 152–153
    noções básicas 162
    preenchimento automático 150
    primeiras etapas 103
    saiba mais 162
    serviço de correspondência 169
    solução de problemas 151–152
    Status 161
Atualizações de oportunidades
    agendando lembretes 355
Atualizar
    Atualizar 178

Atualizar *(continuação)*
Empresa 180
Lead 180
Registros 178
Regras 178
Regras de atualização 178
Auto-atendimento
ativando o acesso para contatos 65
habilitando o acesso a contas pessoais 65
superusuário 65

C

Calendário
compartilhando 278–280
ícones 280–281
Caminho de vendas
oportunidade 344
pipeline 344
placa 344
Campanhas
adicionando membros 207
adicionando membros de modos de exibição de listas 210
adicionando membros de relatórios 208
adicionando membros em massa 227
alterando a propriedade 34
Assistente de atualização de campanhas 218
Assistente de importação de leads 217
calcular o retorno sobre o investimento 229
campos 219
Campos do membro da campanha 212
clonando 214
compartilhando 226
configuração avançada 199
configuração da influência da campanha 203
configurando hierarquias 201
configurando o status de membro 199
criando hierarquias 198
editando 214
editando membros 205
estatísticas da hierarquia 197
exibindo a influência da campanha 204
exibindo a partir da guia Campanhas 196
exibindo e editando 198
exibindo hierarquia 196
exibindo os membros da campanha 211
histórico de campanhas 214
home page 195
importando membros da campanha 216
influência de campanha 202, 230
Campanhas *(continuação)*
lista relacionada Membros da campanha 206
origem principal da campanha 230
Pardot, adicionando a 49
Pardot, adicionando clientes em potencial de campanha 49
relatórios de retorno sobre o investimento 230
visão geral 194
Campos
campanhas 219
contas 13
contas pessoais 13
contatos 67
cotações 400
Empresa D&B 138
equipes de oportunidades 363
leads 245
membro de campanha 212
modelos de email 538
modelos de mala direta 538
oportunidades 350
pedidos 411
pedidos de redução 411
produtos do pedido 417
produtos do pedido de redução 417
Receita anual
150
Volume anual de vendas
150
Número de funcionários
150
Funcionário
150
Número de funcionários - Total 150
Campos D&B 171
Campos da conta
Local da conta 149
Propriedade 149
Campos de
contatos 67
Campos de mesclagem
casos 538
Contas pessoais 3–4
inserindo no Microsoft Word 524
Campos de mesclagem de email
Acesso 507
Compartilhando 507
Campos de pesquisa
produtos 340

Campos personalizados
previsões de 434
trabalhando com equipes de oportunidades 360
Cancelando
reuniões solicitadas 297
Casos
alterando a propriedade 34
campos de mesclagem 538
criando com o Salesforce para Outlook 592
Microsoft Outlook, criando a partir do 580
Salesforce para Salesforce 474
Catálogos de preços
adicionando entradas 322–324
arquivar, desativar e excluir 329
associando 319
clonando 315
compartilhando 326
criando 314
editando 325
escolhendo em cotações 333
excluindo 330
excluindo entradas 328
exibindo 322
gerenciando 310
home page 310
recuperando da exclusão 330
selecionando em oportunidades 333
visão geral 307
Clientes
clientes de gerenciamento de propriedades 86
Consulte também Clientes de desktop 86
Clonando
modelos de email 536
oportunidades 349
Coaching
Work.com 392
Código geográfico
Atualizar 179, 181
Consulta 181
Registros 179, 181
Somar 179, 181
SOQL 181
combinação incorreta 171
Comentário
oferecendo 370
solicitação 371
visibilidade 372
Work.com 367
Comentários do caso
Salesforce para Salesforce 474
Compartilhamento
campanhas 226
catálogos de preços 326
contas 32
contatos 77
leads 255
oportunidades 350
pedidos 422
previsões 465
compartilhando
patrimônios 58
Compartilhando
calendário 278–280
Compromissos
aceitando ou recusando 298
adicionando ao Outlook 288, 298
atribuindo a contas 578
atribuindo a contatos 578
atribuindo a leads 578
atribuindo a oportunidades 578
atribuindo a outros registros 578
criando 282–283
duplicatas com o Salesforce for Outlook, removendo 596
excluindo da sincronização com o Salesforce for Outlook 567
exibindo detalhes 275–276
não resolvidos 578
recorrente 282–283
relatórios, exibindo vários contatos relacionados a um compromisso 268
sincronizando com o Salesforce for Outlook 567
vários contatos relacionados a um compromisso, exibindo 268
Compromissos com convidados
criando 287
Compromissos com várias pessoas 287
Compromissos e calendários 274
Compromissos não resolvidos
atribuindo a contas 578
atribuindo a contatos 578
atribuindo a leads 578
atribuindo a oportunidades 578
atribuindo a outros registros 578
Comunidades
campos de mesclagem 539
Conceitos básicos
ativar o Salesforce para parceiros 505
gerenciamento de territórios 238

Conceitos básicos *(continuação)*
Salesforce para Salesforce 505
Concorrentes
adicionando e editando 366
visão geral 365
Conexões
aceitando registros 479
aceitando registros automaticamente 481
atribuindo registros 485
editando 471
encaminhando registros relacionados 488
excluindo 471
gerenciando 471
modelos de conexão 472–473
sobre 470
Configurações do porta-arquivos
ativando 603
definindo conjuntos de dados 605
desativando 603
gerenciando 603
Configurando
Dados do Pardot para sincronizar com o Salesforce 44
Confirmando reuniões 296
Conheça seu cliente
Consulte também Salesforce.com para gerenciamento de propriedades 85
sobre 85
Conjuntos de dados
definindo no Connect Offline 605
Connect for Office
modelos de mala direta 524
requisitos do sistema 525
Connect for Outlook
comparado com o Salesforce for Outlook 550
removido 600
visão geral 600
Connect Offline
adicionando e removendo contas manualmente 608
alterando a seleção da conta do porta-arquivos 610
ativando as configurações do porta-arquivos 603
atribuindo usuários e perfis às configurações do porta-arquivos 604
atualizando 602
conteúdo do porta-arquivos padrão 609
criando configurações do porta-arquivos 604
definindo conjuntos de dados 605
desativando as configurações do porta-arquivos 603
esvaziando o porta-arquivos 611
executando 602
Connect Offline *(continuação)*
gerenciando configurações do porta-arquivos 603
guia início 613
guias 613
sincronizando 602
sincronizando seu porta-arquivos 611
solução de problemas 615
trabalhando com 613
visão geral 601
Connection Finder
configurando 494
Consumidores
Consulte Contas pessoais 2
Conta
campos 149–150
Contas
adicionando da guia Data.com 105
adicionando do Data.com 102, 104, 131, 135, 137, 152
adicionando e removendo manualmente no Connect Offline 608
adicionando membros da equipe 41
adicionando nomes traduzidos da empresa 32
alterando a propriedade 34
alterando os territórios de 33
ativando equipes de contas 39
atribuindo a contatos automaticamente 572
atribuindo a contatos sincronizados 576
atribuindo a emails 519
atribuindo a eventos de calendário sincronizados 578
atribuindo a tarefas sincronizadas do Outlook 579
campos 13
Campos 149
compartilhando 9, 32
contas de parceiros 499–500
Contas pessoais 2
criando 11
detalhes 10
editando 10
emails, adicionando do Outlook 582
emails, removendo dos registros do Salesforce 583
excluindo 12
exibindo 10
exibindo a partir da guia Contas 8
exportar 116
hierarquia, entendendo 28
histórico da conta 27
imagem de perfil 191
Insights da Conta 184
layouts de página 37

Contas *(continuação)*
limpar 162
limpeza com o Data.com 9
listas relacionadas 37
localizando e adicionando do Data.com 9
mesclando 29
obter novo 181
pai 28
pesquisando o Outlook 590
procurando por 120
Salesforce para Salesforce 474
site 28
sobre 9
visão geral 1
Contas e contatos sociais 183
contas em territórios 232
Contas pai
exibindo 28
Contas pessoais
ativando o autoatendimento 65
atualizando o histórico de campanhas 214
campos 13
Campos de mesclagem 3–4
Pardot, sincronização com o Salesforce 51
Regras de validação 3–4
visão geral 2
Contas sociais, contatos e leads
associar 189
configurar 188
exibir 189
imagens de perfil 191
segurança e privacidade 187
solução de problemas 193
visão geral 185
contatos
adicionando do Data.com 107
Contatos
adicionando como leads do Data.com 110
adicionando da guia Data.com 108
adicionando do Data.com 102, 104, 131, 135, 152
adicionando nomes traduzidos do contato 32
alterando a propriedade 34
Aplicativo da Web do Microsoft Outlook, configurando 546–548
Aplicativo da Web do Microsoft Outlook, vendo em 545
associando a uma conta 108
ativando o autoatendimento 65
Atividades compartilhadas, exibindo em relatórios 268
atribuindo a contas automaticamente 572
Contatos *(continuação)*
atribuindo a emails 519
atribuindo a eventos de calendário sincronizados 578
atribuindo a tarefas sincronizadas do Outlook 579
atribuindo contas a sincronizadas 576
atualizando o histórico de campanhas 214
compartilhando 77
Contas e contatos sociais 60
contatos relacionados a um compromisso, exibindo em relatórios 268
contatos relacionados a uma tarefa, exibindo em relatórios 268
criação rápida 61
criando 66
detalhes 62
duplicatas com o Salesforce for Outlook, removendo 596–597
editando 62
emails, adicionando do Outlook 582
emails, removendo dos registros do Salesforce 583
excluindo da sincronização com o Salesforce for Outlook 565
exibindo 62
exibindo a partir da guia Contatos 62
exportar 116
home page 61
imagem de perfil 191
layouts de página 64
limpar 162
listas relacionadas 64
mesclando 74
mesclando contatos 76
não resolvidos 576
obtendo contatos do Data.com de uma conta 110
obter novo 181
pesquisando o Outlook 590
procurando por 120
Salesforce para Salesforce 474
sincronizando com o Salesforce for Outlook 565
usuários do portal 66, 76
visão geral 60
Contatos não resolvidos
atribuindo a contas 576
é acessada da home page Contatos 61
Contratos
ativando 409
criando 408
exibindo e editando 407
exibindo usando a guia Contratos 407
home page 406

Contratos *(continuação)*
visão geral 405
Convertendo
leads 250–251
mapeamento de campos de lead 253
Convidando pessoas para um compromisso 287
Correspondência Data.com 165, 167
correspondência diferente 167
Correspondência incorreta? 167
Cotações
adicionando itens de linha 396
adicionando produtos 396
campos 400
criando 394
criando PDFs 398
editando itens de linha 397
enviando PDFs por email 400
excluindo 398
excluindo itens de linha 397
exibindo e editando 395
lista relacionada dos itens de linha 397
pesquisando 403
sincronizando com oportunidades 404
sincronizando com produtos da oportunidade 396
solução de problemas na sincronização 405
visão geral 394
Cotas
classificando itens de linha em 336
Criando
concorrentes 366
contas 11
contatos 66
contratos 408
cotações 394
leads, diretrizes para 243
oportunidades 347
papéis do contato 79–80
produtos 311–313

D

D&B
Informações 180
Data.com
acesso limitado aos dados 151–152
adicionando contas 109
adicionando contatos 109
adicionando contatos como leads de 110
adicionando contatos de 107
adicionando leads 109
Data.com *(continuação)*
Adicionar registros, diretrizes para 114
adições de registros 134, 149
afetado durante a limpeza 156
Atualizar 102–104, 116, 120, 131, 135, 152, 156, 162, 179
avaliação de dados 173–174, 176
Campo Funcionário 150
campos 156
campos da conta 149
campos de contato 149
Campos de Empresa D&B 151
campos de lead 149
Campos de pesquisa 128, 130
campos padrão 156
campos que podem ser limpos 151–152
cartão da conta 131
cartão do contato 131, 133
classificação de setor 125
como ele funciona 135
comparando dados com dados do Salesforce 171
conceito 135
conceitos básicos 102
Corporate 102–104, 116, 120, 131, 135, 152, 156, 162
critérios de pesquisa 128, 130
Empresa D&B 138, 152
endereço 179
entendendo pesquisas 122
excluindo resultados das pesquisas doData.com 123
exportações 134
exportando contas 109
exportando contatos e leads 109
exportando registros de contas 116
exportando registros de contatos 118
filtros 128, 130
introdução 102
já comprado 134
já no Salesforce 134
Latitude 179, 181
Licença corporativa 138
localização 127
localizando contas 109
localizando contatos 109
localizando leads 109
Longitude 179, 181
mapeamento padrão dos campos do Salesforce para 145
mensagem de erro 151–152
modificadores de pesquisa 122–123
não é possível atualizar 152
não pode atualizar totalmente 151

Data.com *(continuação)*
não pode limpar totalmente 151
noções básicas 135
número de contatos 150
obtendo contatos de 110
painéis 178
Perguntas frequentes 147
pesquisa 120
pesquisando 121, 123, 125, 127
pesquisando contas 109, 122
pesquisando contatos 109, 122
pesquisando oData.compara obter resultados exatos 123
Precisão 181
Premium 102–104, 116, 120, 131, 135, 152, 156, 162
primeiras etapas 102
procurando leads 109
prospectando insights para uma conta 111
Prospector 102–104, 115–116, 120, 131, 135, 152, 156, 162
Limitações 115
registros adicionados manualmente 134
relatando o status 164
relatando o status de campo 163
relatórios 178
Relatórios 102–104, 116, 120, 131, 135, 152, 162
resultados da pesquisa 148, 151
revisar registro 131
salvando pesquisas 121
seletor de localização 127
seletor de setor 125
setor 125
Tipo de usuário 148
usando 147
Usuário de lista 148
Vários elementos em um campo de pesquisa do Data.com 123
versão gratuita 102–104, 116, 120, 131, 135, 152, 162
versão paga 102–104, 116, 120, 131, 135, 152, 162
visão geral 102–104, 116, 120, 131, 135, 152, 156, 162
Data.com Prospector
o que é 181
visão geral 181
Data.com Reports 152
Data.com Social Key
visão geral 183
Data.comData.com Corporate Prospector
cartão da conta 132
Desempenho
adicionando colegas ao resumo 374–376
Desempenho *(continuação)*
resumo 373
Dicas de pesquisa
produtos 339
Divisões de oportunidade 364–365
Dun & Bradstreet
DUNSRight 169
Dun & Bradstreet (D&B) 150–151
Duplicado
contas 29
contatos 74
leads 256

E

Editando
campanhas 198
concorrentes 366
contas 10
contatos 62
contratos 407
cotações 395
papéis do contato 81–82
patrimônios 55
produtos 321
Editor do painel lateral do Salesforce
registros, criando a partir do painel lateral 589
email 506–509
Email
Adicionando a registros específicos usando o Email para o salesforce.com 512
Adicionando a registros relacionados usando o Email para o salesforce.com 512
Adicionando usando o Email para o salesforce.com 512
campos para modelos 538
configurando no Work.com 393
criar em HTML 520
email em massa 515
enviando 513
enviando emails em massa 515
limite de emails em massa 515
mensagens de erro, Salesforce for Outlook 598
mensagens de status de email em massa 509
modelos 529
observações sobre email em massa 517
papel timbrado 526
rastreando 518
resultados 518
Salesforce para Outlook, impossível adicionar 598
Sobre meu email para o salesforce.com 510

Email *(continuação)*
Usando meu endereço de email para o Salesforce 511
Email em massa
mensagens de status de email em massa 509
Email para o Salesforce
Sobre 510
Usando 511
Emails
atribuindo a contas 519
atribuindo a contatos 519
atribuindo a leads 519
atribuindo a oportunidades 519
atribuindo a outros registros 519
diretrizes sobre o envio 516
em massa 519
enviando emails de marketing em massa 519
não resolvidos 519
Pardot, correspondência de clientes em potencial a contatos e leads do Salesforce 50
Emails não resolvidos
atribuindo a contas 519
atribuindo a contatos 519
atribuindo a leads 519
atribuindo a oportunidades 519
atribuindo a outros registros 519
Empresa D&B
atualizando registros 156
campos 138
Número D-U-N-S do máximo global 106
registro 137
Empresas D&B 153
Encontrando
oportunidades semelhantes 355
Entradas de catálogo de preços 318
Enviando emails
anexos 513
diretrizes sobre o tamanho de anexos 516
Enviando por email
PDFs de cotações 400
Equipe
Consulte Equipes de oportunidades 357
Equipes de conta
adicionando membros 41
ativando 39
configurando a equipe padrão 40
configurando papéis da equipe 39
editando 42
excluindo membros 43
visão geral 38
Equipes de oportunidades
adicionando a equipe padrão a oportunidades 363
adicionando membros da equipe de oportunidades padrão 361
adicionando usuários a equipes de oportunidades 358
campos 363
configurando o padrão 361
divisões de oportunidade 364
editando 359
editando membros da equipe de oportunidades padrão 362
excluindo de oportunidades 360
excluindo membros da equipe de oportunidades padrão 362
modo de exibição de lista 357
trabalhando com campos personalizados 360
visão geral 357
Eventos e tarefas 261
Eventos recorrentes
sincronizando com o Salesforce for Outlook 569
Excluindo
contas 12
cotações 398
leads, considerações para 256
oportunidades 348
patrimônios 56
produtos 328
reuniões solicitadas 297
Exibindo
atividades 262–263
atividades abertas 264–265
atividades concluídas 264–265
campanhas 196, 198
concorrentes 366
contas 8, 10
contatos 62
contratos 407
cotações 395
hierarquia de contas pai 28
listas de conta do território 237
listas relacionadas aos contatos 64
listas relacionadas de contas 37
modelos de email 530
oportunidades 345
papéis do contato 81–82
parceiros 498
patrimônios 55
produtos 320–321
exportar 116

F

Facebook 497
Fase
histórico 346
Fazendo download do Salesforce for Outlook 553
feeds de registro 507
Filtros do Data.com
Funcionários
151
Receita 151
Fluxos de trabalho 491
Fundos de recompensa
Work.com 385
Funil
visibilidade para seu pipeline, compartilhamento 350

G

Gerenciamento de propriedades, consulte Salesforce.com para gerenciamento de propriedades 82
Gerenciamento de Território Enterprise 231
Gerenciamento de territórios
visão geral 232
Goals 377
Graus de correspondência de D&B 170
Grupos de relacionamento
adicionando contas 96
campos 90
considerações 92
criando 95
editando 98
editando membros 97
excluindo 101
exibindo 98
membros 91
mesclagem de contas 31
pesquisando 100
removendo membros 101
usando 94
visão geral 89

H

Habilidades
adicionando 390
aprovar 391
remover 390
Habilidades do Chatter 389
Hierarquia da campanha
configurando 201
exibindo campanhas 196
Hierarquia da campanha *(continuação)*
exibindo estatísticas 197
Hierarquia da empresa Data.com
Adicionar registros, diretrizes para 114
hierarquia de contas do prospector 114
Histórico da conta 27
Histórico de oportunidades 346
Histórico do pedido 416

I

Imagens
adicionando a modelos de email 537
Importação
membros da campanha 216
Importação de membros de campanhas 216
Insights da Conta 184
Instalando o Salesforce for Outlook
problemas, resolução 595
Instalar e configurar o Salesforce para Outlook 554
Itens de linha da cotação
adicionando 396
editando 397
excluindo 397
Itens de linha de cotação
classificando 336
Itens particulares 593

L

Lead
Atualizar 180
Empresa 180
Leads
adicionando contatos do Data.com 110
adicionando da guia Data.com 108
adicionando do Data.com 102, 104, 131, 135, 137, 152
adicionando nomes traduzidos 32
alterando a propriedade 34
atribuindo 245
atribuindo a emails 519
atribuindo a eventos de calendário sincronizados 578
atribuindo a tarefas sincronizadas do Outlook 579
atribuindo status a leads gerados na Web 259
atualizando o histórico de campanhas 214
Avaliações de dados 102, 152
campos 245
compartilhando 255
considerações para excluir 256
Contas e contatos sociais 242
convertendo 251

Leads *(continuação)*
convertendo qualificados 250
convertendo resultados 260
converter contas ou contatos existentes 258
criação rápida 243
diretrizes para a criação de 243
duplicados 256
emails, adicionando do Outlook 580, 582
emails, removendo dos registros do Salesforce 583
enviar leads automaticamente por email 261
exportar 116
home page 243
imagem de perfil 191
leads perdidos 259
limite de leads gerados na Web 258
limites 258
limpar 162
mapeando campos de leads durante a conversão 260
mapeando campos padrão 253
mesclando 256
o que é um lead? 257
obter novo 181
Outlook, convertendo a partir do 580
Outlook, exibindo no 580
Pardot, adicionando a 49
Pardot, sincronização com o Salesforce 52
pesquisando o Outlook 590
procurando por 120
Salesforce para Salesforce 474
vantagens 257
visão geral 242
Lembretes
janela pop-up 272
Lightning Desktop 508
Lightning Experience 506–509
Limpar regras
Atualizar 178
Registros 178
Usar 178
Lista relacionada de compartilhamentos externos 487
Localizar
contas 181
contatos 181
leads 181
Login único
conector do Pardot e do Salesforce, configurando para 50

M

Mala direta
campos 538
carregando modelos 526
configurações do navegador da Web 521
criando modelos 522
em massa 541
gerando documentos individuais 543
instalação do controle ActiveX 521
modificando modelos 523
usando modelos de exemplo 523
visão geral 520
Mala direta estendida
usando 541
Mapeando
campos de lead padrão 253
Membro de campanha
adicionando 207
Assistente de atualização de campanhas 218
Assistente de importação de leads 217
campos 212
clonando 214
editando 205, 214
exibindo 211
importando 216
lista relacionada 206
Mesclando
contas 29
contatos 74
leads 256
usuários do portal 74
Meta
criar 378
Métrica
criar 380
Métricas 379
Meus itens não resolvidos
compromissos 578
contatos 576
emails 519
tarefas 579
Microsoft Outlook
Aplicativo da Web, configuração de usuários para ver o conteúdo do Salesforce 546–548
Aplicativo da Web, vendo conteúdo do Salesforce 545
Aplicativo Salesforce para Outlook, configuração 546–548
Aplicativo Salesforce para Outlook, visão geral 545
Requisitos do sistema do aplicativo Salesforce para Outlook 545

Microsoft Outlook *(continuação)*
Web App, requisitos do sistema 545
Microsoft OutlookVeja o Outlook 582–583, 590
Microsoft Word
inserindo os campos de mesclagem em 524
Mídia social
Facebook 497
Twitter 497
Modelo de território de vendas
explorar 231
Modelos
Criando com o Microsoft Word 524
criando email de texto 531
email 529
gerenciando 522
papel timbrado 527
tipos de 522
Modelos de cotação
padrão 398
personalizados 398
modelos de direitos
produtos 340
modelos de email 506, 508–509
Modelos de email
Acesso 507
adicionando imagens 537
anexando arquivos a 532
campos de mesclagem para casos 538
clonando 536
Compartilhando 507
Exibindo 530
gerenciando 529
texto 531
tipos 529

N

notificações da tarefa 306–307

O

Objetos personalizados
alterando a propriedade 34
Salesforce para Salesforce 474
Oportunidade
caminho de vendas 344
pipeline 344
placa 344
oportunidades 341
Oportunidades
adicionando a equipe de oportunidades padrão 363
Oportunidades *(continuação)*
adicionando membros da equipe de oportunidades 358
adicionando produtos 334
agendando lembretes 355
alterando a propriedade 34
atribuindo a emails 519
atribuindo a eventos de calendário sincronizados 578
atribuindo a tarefas sincronizadas do Outlook 579
campos 350
classificando produtos em 336
clonando 349
compartilhando 350
criação rápida 342
criando 347
editando produtos 335
emails, adicionando do Outlook 582
emails, removendo dos registros do Salesforce 583
encontrando semelhantes 355
excluindo 348
exibindo da guia Oportunidades 345
Fase da oportunidade 343
histórico da fase 346
histórico de oportunidades 346
home page 342
lista relacionada de previsões de oportunidades 348
marcando semelhantes 355
pesquisando o Outlook 590
Salesforce para Salesforce 474
sincronizando com cotações 404
visão geral 341
Otimizando resultados de pesquisa
produtos 339
Outlook
adicionando compromissos 288, 298
Consulte também Salesforce for Outlook 549
Dados do Salesforce, exibindo no Outlook 580
emails, adicionando aos registros do Salesforce 582–583
leads, convertendo a partir do Outlook 580
Painel lateral do Salesforce 580, 582–583, 590
Registros do Salesforce, procurando 590
Salesforce, adicionando emails a 580, 582–583
sincronizando com o Salesforce 549

P

Painéis
Data.com 175, 178
Jigsaw 175
Painel lateral do Salesforce
compromissos, adicionando aos registros do Salesforce 585

Painel lateral do Salesforce *(continuação)*
tarefa, adicionando aos registros do Salesforce 587
Painel lateral do Salesforce no Microsoft Outlook 580
Painel lateral do Salesforce, adicionando emails com 582–583
Painel lateral do Salesforce, procurando registros no 590
Papéis do contato
criando 79–80
exibindo e editando 81–82
Papéis timbrados
criando 527
personalizando 526
Parceiros
adicionando 498
exibindo 498
Pardot
adicionar leads e campanhas do Salesforce a 49
ambientes Salesforce Sandbox, sincronizando com 47
clientes em potencial de campanha do Salesforce, adicionando ao Pardot 49
Conector para o Salesforce 43–45, 47
Conector para o Salesforce, adicionando 45
Conector para o Salesforce, ativando 48
Conector para o Salesforce, como colocar endereços IP na lista de aprovados 47
Conector para o Salesforce, configurações 46
Conector para o Salesforce, envio de emails 50
Conector para o Salesforce, preparando para sincronizar 44
Conector para Salesforce, como aproveitar ao máximo os leads convertidos 48
Conector para Salesforce, configuração de campos personalizados no Salesforce 48–49
Conector para Salesforce, criando contatos a partir de clientes em potencial do Pardot 53
Conector para Salesforce, mantendo endereços de email sincronizados com o Salesforce 51
Conector para Salesforce, sincronização com contas pessoais 51
Conector para Salesforce, sincronização de leads 52
conector, atribuindo seu nome de usuário do Salesforce ao 50
conector, configurando login único com Salesforce 50
Salesforce, configuração 44
Salesforce, configurando para sincronizar com 45, 47
Salesforce, personalização do conector 46
Salesforce, sincronizando com 43, 45
patrimônios
campo de proprietário 57
compartilhando 57
preferência de compartilhamento 58
patrimônios *(continuação)*
rastreamento do histórico de campos 56
Patrimônios
adicionar guia à página inicial 54
conceitos básicos 54
editando 55
excluindo 56
exibindo 55
guia 54
mostrar guia 54
visão geral 53
PDFs
enviando cotações por email 400
Pedidos
ativando 415
atualizando 414
campos 411
compartilhando 422
criando 410, 419
desativando 416
editando 414
excluindo 414
exibindo a partir da guia Pedido 410
histórico do pedido 416
reduzindo 421
visão geral 409
Pedidos de redução
ativando 415
campos 411
editando 414
excluindo 414
visão geral 420
Pendências 298
Perguntas frequentes
ativar o Salesforce para parceiros 505
atribuindo status a leads gerados na Web 259
atribuindo territórios 241
calcular o retorno sobre o investimento 229
campanhas 229–230
Campanhas 228
conexões seguras do Salesforce for Outlook 600
contas atribuídas manualmente 240
convertendo resultados 260
converter contas ou contatos existentes 258
criar email em HTML 520
email, criar em HTML 520
enviando emails em massa 519
enviar leads automaticamente por email 261
gerenciamento de territórios 238

Perguntas frequentes *(continuação)*
influência de campanha 230
leads 257–261
leads perdidos 259
limite de leads gerados na Web 258
mapeando campos de leads durante a conversão 260
nomes de usuário e senhas protegidos no Salesforce for Outlook 600
o que é um lead? 257
origem principal da campanha 230
problemas de instalação no Salesforce for Outlook, resolução 595
registros duplicados com o Salesforce for Outlook 596–597
Registros excluídos do Salesforce for Outlook no Outlook 597
registros excluídos no Outlook usando o Salesforce for Outlook 597
relatórios de retorno sobre o investimento 230
Salesforce para Salesforce 505
Salesforce.com para Outlook 592
vantagens 257
permissão de execução de trabalhos do Clean 152
Personalizando
modelos de email 529
papel timbrado 526
Pesquisando
cotações 403
grupos de relacionamentos 100
produtos 338
Placa
caminho de vendas 344
oportunidade 344
pipeline 344
Porta-arquivos
adicionando e removendo contas manualmente 608
alterando a seleção da conta 610
atribuindo usuários e perfis às configurações 604
conteúdo padrão 609
criando configurações 604
esvaziando 611
sincronizando 611
Portal de clientes
habilitando e desabilitando contas 9
Portal do parceiro
acesso móvel, sobre 504
atribuindo casos 504
atribuindo compromissos 503
atribuindo leads 502
criando contas de parceiro 499
desativando as contas de parceiros 500
Portal do parceiro *(continuação)*
filas de leads 502
gerenciando usuários parceiros 501
habilitando e desabilitando contas 9
sobre 499
Previsões
ajustando previsões 455–456
ajuste 444–445, 456
ajustes 441, 446
atualizando 448, 450
campos personalizados, previsões de 434
categorias 457
conceitos 423
cotas 439–440, 457
definições 425
divisões 437
divisões personalizadas 434
editando oportunidades 448
elementos 425
exibir 440
expurgos 446
hierarquia 440
intervalo de datas do usuário 432
mostrar 440
ocultar 440
oportunidades 448
origem de dados 433
origem de dados de previsão 432
painel de oportunidades 447
Perguntas frequentes 453–458
práticas recomendadas 453
previsão de quantidade 432
previsão de receita 432
previsões mensais 431
previsões trimestrais 431
quantidade 433
receita 433
relatórios 451
saltar para 441, 457
sobreposições 437
trabalhando com 430
usando 430, 453
usuários do portal do parceiro 448
várias moedas 449
versões 454
visão geral 423, 439–441
visualizar oportunidades 456, 458
Previsões colaborativas
migração 424

Previsões colaborativas *(continuação)*
planejando 424
Previsões personalizáveis
categorias 460
compartilhando 465
cotas 460
editando 464
enviando 467
exibindo 462
gerenciando 462
migração 424
planejando 424
revisando valores 462
substituindo 464
Produtos
adicionando a oportunidades 334
associando 319
Campos de pesquisa 340
classificando em cotações 336
classificando em oportunidades 336
configurando preços 315, 317
criando 311–313
criando agendas padrão 331
dicas de pesquisa 339
editando em oportunidades 335
excluindo 328
exibindo a partir da guia Produtos 320–321
exibindo e editando 321
gerenciando catálogos de preços 310
home page 309
modelos de direitos 340
otimizando resultados de pesquisa 339
pesquisando 338
preços de lista 315, 317
preços de venda 315, 317
preços padrão 315, 317
visão geral 307
Produtos do pedido
campos 417
editando 420
excluindo 420
reduzindo 422
visão geral 417
Produtos do pedido de redução
adicionando 422
campos 417
editando 420
excluindo 420
programador em nuvem 289
Programador em nuvem
adicionando e removendo convidados 295
cancelando uma reunião solicitada 297
confirmando uma reunião solicitada 296
demonstração 290
dicas para propor horários de reunião 293
reprogramando uma reunião 296
solicitando uma reunião 292
visão geral 290
Propondo horários de reunião
dicas para propor horários de reunião 293
Propriedade
alterando proprietários de registros 34
transferência de itens associados 36

R

Reagendamento
reuniões solicitadas 296
Recognition
criando emblemas 383
Work.com 381
Recusando
eventos 298
registros
Microsoft Outlook, criando a partir do 589
Registros do Data.com
associando com Salesforce 167
correspondência com Salesforce 167
serviço de correspondência 167
Registros do Salesforce
Aplicativo da Web do Microsoft Outlook, configurando 546–548
Aplicativo da Web do Microsoft Outlook, vendo em 545
Microsoft Outlook Web App, requisitos do sistema 545
regras de compartilhamento
patrimônios 58
Regras de compartilhamento
patrimônio 59
Regras de validação
Contas pessoais 3–4
Relatórios
adicionando resultados a campanhas 208
Atividades compartilhadas, visualizando em 268
compromissos, exibindo vários contatos relacionados a 268
Data.com 175, 178
Jigsaw 175
tarefas, exibindo vários contatos relacionados a 268
relatórios de atividades 270

Removendo convidados
reuniões solicitadas 295
Resolvendo
compromissos sincronizados 574
contatos sincronizados 574
emails 574
tarefas sincronizadas 574
resultados da pesquisa
Data.com 148
Resultados de pesquisa do Data.com 148
Reunião
cancelando 297
confirmando 296
reagendamento 296
solicitações a contatos, leads ou contas pessoais 292
Rewards
Work.com 385

S

Salesforce
comparando dados com dados do Data.com 171
Salesforce para Outlook
tarefa, adicionando com o painel lateral do Salesforce 587
Salesforce para Salesforce
aceitando registros 479
aceitando registros automaticamente 481
aceitar convite 469
anexos 474
atribuindo registros 485
casos 474
comentários de casos 474
conexões 470
Connection Finder 494
convidando 468
encaminhando registros relacionados 488
enviar convite 468
leads 474
lista relacionada de compartilhamentos externos 487
localizando parceiros que usam o Salesforce 494
mapeamento de campo 476
objetos personalizados 474
oportunidades 474
publicando campos 483
rejeitar convite 469
status do registro 487
visão geral 467
Salesforce.com para gerenciamento de propriedades
clientes 86
configurando 83
Salesforce.com para gerenciamento de propriedades *(continuação)*
guias 86
navegando 86
painéis 87
Processo de aprovação Conheça seu cliente 85
relatórios 87
visão geral 82
Salesforce.com para Outlook
adicionando, emails ao contato ou lead errado 597
alertas, ocultando 563
alterando informações de login 562
alterando suas configurações de conflito 559
bandeja do sistema 561
casos, criando 580, 592
comparado com o Connect for Outlook 550
compromissos, adicionando com o Painel lateral do Salesforce 585
conexões seguras de 600
configurações 561
desinstalando 555
editando sua direção de sincronização 558
editando suas configurações de email 556
editando suas configurações de sincronização 557
emails, adicionando a registros do Salesforce, procurando no Outlook 590
emails, adicionando ao contato ou lead errado 597
emails, adicionando aos registros do Salesforce 582–583
emails, impossível adicionar 598
excluindo determinadas tarefas da sincronização 571
excluindo determinados contatos da sincronização 565
excluindo eventos da sincronização 567
excluir itens em sincronização 580
exibindo erros 563
exibindo seus critérios de correspondência 559
fazendo download 553
gerenciando sua configuração 556
idiomas suportados 552
instalar e configurar 554
itens particulares, diferenças entre o Salesforce e o Microsoft Outlook 593
mapear campos em sua configuração 560
mensagem de erro de email, entendendo 598
Microsoft Outlook, exibindo dados do Salesforce no 580
nomes de usuário e senhas protegidos para 600
Painel lateral do Salesforce 580, 582–583, 590
pastas de sincronização, alterando 562
Pastas do Outlook 562
Perguntas frequentes 600
problemas de instalação, resolução 595

Salesforce.com para Outlook *(continuação)*
registros duplicados, removendo 596–597
registros excluídos no Outlook 597
registros, criando a partir do painel lateral 589
segurança de email 600
segurança, Salesforce for Outlook 600
servidores terminais 594
sincronizando compromissos 567
sincronizando compromissos recorrentes 569
sincronizando contatos 565
sincronizando tarefas 571
sincronizando, Microsoft Outlook para o Salesforce 573–574
sincronizando, evitar sincronização 574
sincronizando, marcando itens 573–574
sincronizar log 561
sobre 549
vantagens do 550
visão geral da sincronização 563
Salesforce.com para salesforce.com
inscrevendo-se em campos 476
selecionar correspondência 167
Sincronização
compromissos com o Salesforce for Outlook 567
compromissos recorrentes com o Salesforce for Outlook 569
contatos com o Salesforce for Outlook 565
cotações com oportunidades 404
Dados do Pardot para ambientes Salesforce Sandbox 47
Dados do Pardot para o Salesforce 43, 45
Dados do Pardot para o Salesforce, adicionando o conector 45
Dados do Pardot para o Salesforce, ativando 48
Dados do Pardot para o Salesforce, como aproveitar ao máximo os leads convertidos 48
Dados do Pardot para o Salesforce, como colocar endereços IP na lista de aprovados 47
Dados do Pardot para o Salesforce, personalização do conector 46
Dados do Pardot para o Salesforce, preparando para 44
Dados Pardot para Salesforce, configuração de campos personalizados no Salesforce 48–49
endereços de email entre o Pardot e o Salesforce 51
Microsoft Outlook e Salesforce, categorias 573–574
Microsoft Outlook e Salesforce, visão geral 563
solução de problemas de cotação 405
tarefas com o Salesforce for Outlook 571
Sincronizar perfis
Salesforce.com para Outlook 557
Social 497
Solicitação de reunião
adicionando convidados 295
removendo convidados 295
Solicitando uma reunião
adicionando convidados 295
dicas para propor horários de reunião 293
removendo convidados 295
visão geral 290
Solicitou uma reunião
reagendamento 296
Status de atualização
Diferente 158
Inativo 158
Não comparado 158
Não encontrado 158
Revisado 158
Sincronizado 158
Status de membro das campanhas 199
Stay-in-Touch
atualização de contas pessoais em massa 79
atualização de contatos em massa 79
configurações 618
mesclando informações atualizadas 78

T

Tarefas
atribuindo a contas 579
atribuindo a contatos 579
atribuindo a leads 579
atribuindo a oportunidades 579
atribuindo a outros registros 579
duplicatas com o Salesforce for Outlook, removendo 596
excluindo da sincronização com o Salesforce for Outlook 571
não resolvidos 579
recorrente, criando 301–303
relatórios, exibindo vários contatos relacionados a uma tarefa 268
sincronizando com o Salesforce for Outlook 571
tarefas de grupo 306
único, criando 301–303
vários contatos relacionados a uma tarefa, exibindo 268
vários contatos, relacionando a 301–303
Tarefas não resolvidas
atribuindo a contas 579
atribuindo a contatos 579
atribuindo a leads 579
atribuindo a oportunidades 579
atribuindo a outros registros 579

Tarefas recorrentes
criando 301–303
tarefas regeneradas 305
tarefas repetidas 305
Território de vendas da conta
identificar 231
Territórios
atribuindo territórios 234
exibindo listas de conta 237
gerenciando 234
Thanks 384
Twitter 497

U

Usuários do portal
alterando contas para contatos 66

V

Venda em equipe
divisões de oportunidade 364–365
Visão geral
campanhas 194
concorrentes 365
contratos 405
leads 242
oportunidades 341
patrimônios 53
pedidos 409
Visualforce
modelos de email 529
Você tem acesso limitado aos campos da conta e, portanto, não pode atualizar todos os campos mostrados aqui 151
Você tem acesso limitado aos campos de contatos e, portanto, não pode atualizar todos os campos mostrados aqui 151
Você tem acesso limitado aos campos de leads e, portanto, não pode atualizar todos os campos mostrados aqui 151
Você tem acesso limitado aos dados e, por isso, não pode limpar totalmente este registro 151

W

Web-to-Lead
limites 258
Work.com
adicionando colegas ao resumo 374–376
configurando email 393
criando emblemas 383
criando fundos de recompensa 388
criar meta 378
criar métrica 380
feedback 367
Fundos de recompensa 385
goals 377
métricas 379
oferecendo comentário 370
orientação 392
Recognition 381
resumos de desempenho 373
Reward 385
solicitar comentário 371
tipos de fundo de recompensa 386
visibilidade do comentário 372
Work.com Recognition
criando emblemas 383